



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL
ÁREA DE BODEGA, EN EL RESTAURANTE EL DORADO DEL
CANTÓN COLTA PARROQUIA CAJABAMBA, 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

DELIA PASCUALA PALTÁN GUAMBA

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICADO

La presente investigación ha sido revisada y autoriza su presentación

Ing. Franklin Proaño

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICACIÓN

Los miembros del tribunal certifica que: el trabajo de titulación, titulado “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE BODEGA, EN EL RESTAURANTE EL DORADO DEL CANTÓN COLTA PARROQUIA CAJABAMBA, 2015”, de responsabilidad de: Delia Pascuala Paltán Guamba, ha sido revisada y autoriza su presentación.

Ing. Franklin Proaño

.....

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Gabriela Hidalgo

.....

MIEMBRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Delia Pascuala Paltán Guamba, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Atentamente:

Delia Pascuala Paltán Guamba
CI: 060428000-8

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis Padres, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de salud Pública, Escuela de Gastronomía, a los Señores Ing. Franklin Proaño director de tesis, Ing. María Gabriela Hidalgo miembro de tesis, y a cada uno de mis maestros (a) quienes me han ayudado a alcanzar el grado profesional.

Delia P. Paltán G.

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, por la sabiduría y el conocimiento que me ha dado para poder tomar las mejores decisiones, a mis padres por su inconstante esfuerzo y apoyo incondicional para mi superación personal, a mis hermanos y amigos por darme ánimos en los momentos más difíciles de mi vida.

Delia P. Paltán G.

Resumen

La presente investigación propone: realizar un manual de procesos para el área de bodega en el restaurante El Dorado del cantón Colta parroquia Cajabamba; el estudio se realizó tomando en cuenta características de una investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental. Los instrumentos aplicados fueron: ficha de observación y entrevista, se determinó con un porcentaje del 64% de las falencias existentes en el área de bodega de materia prima, estos inconvenientes se ocasionan principalmente por falta del personal encargado para dichas áreas, provocando un descontrol total en el almacenamiento y desconocimiento en cuanto a normas que deben aplicar en cada área. Luego del análisis e interpretación de datos recogidos mediante instrumentos aplicados, se obtuvo resultados de cada sitio de almacenamiento con los cuales se determinó la creación del manual de procesos para el área de bodega del restaurante. El manual está dirigido para el personal que opere específicamente en el área de bodega, y la información ayudará a un mejor desenvolvimiento, ya que contiene todo los procesos adecuados en cuanto a operaciones, normas y funciones de almacenamiento que deben tener una bodega, A su vez, este manual permitirá capacitar a futuros trabajadores que se desempeñen en la compra, almacenamiento y despacho de materia prima.

Palabras claves: manual de procesos, restaurante.

Abstract.

This research proposal is to make up a storage process manual for the food warehouse at the restaurant El Dorado from Colta in Cajabamba village; this is a no experimental descriptive and tools used to carry out this study were the direct observation and interview, which revealed information about the storage process of food consumable goods and groceries at the restaurant El Dorado determining weakness at the storage process of these food consumable goods and groceries. The 64% of whole weakness presented at this restaurant are in the food storage warehouse are since there is no employees specifically specialized in these concern for these are control which carries to the total mismanage and groceries. Once, data analysis and interpretation were made, the study results coming from every storage setting at the restaurant El Dorado evidenced the necessity to have a storage process manual for the food warehouse. Therefore, the storage process manual of this study proposal was addressed to the employees in charge of this area, the food warehouse, which information deals with the storage process, norms and functions of every setting, intended to improve the job performance of warehouse employees since it contains complete information of whole storage process. Thus, this manual will enable to the future employees to be competent in their responsibilities at food consumable goods and groceries purchasing, storage and delivery.

Research Key Words: <Process Manual> <Restaurant>



INDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS	2
A. Objetivo General.....	2
B. Objetivo Específico.....	2
III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	3
1. Manual.....	3
1.1. Definición	3
1.2. Tipos de manual	3
1.2.1. Manuales de Organización	3
1.2.2. Manual Departamental	3
1.2.3. Manual Procedimientos	4
1.2.4. Manual de proceso	4
1.3. Características de un manual de procesos	4
1.4. Pasos para elaborar un manual de procesos	5
1.4.1. Define el contenido.....	5
1.4.2. Recopila información.....	6
1.4.3. Estructurarlo	6
1.4.4. Comunicarlo	6
2.1. Bodega.....	7
2.2. Tipos de bodega.....	7
2.2.1. Bodega Seca.....	7
2.2.2. Bodega de Refrigerado.....	7
2.3. El Manejo de Alimentos en Bodegas de Restaurantes	8
2.4. Procedimientos de la Administración de Bodegas.....	9
2.5. Proceso para adquisición de alimentos	10
2.5.1. Misión de Compras	10
2.5.2. Objetivos de Compras	11
2.6. Proveedor	11
2.6.1. Recepción de Materia Prima Control de Proveedores.	11
2.6.2. Elección de Proveedores	11

2.7.	Consideraciones Específicas para el Almacenamiento	12
2.7.1.	Espacio Adecuado.....	13
2.7.2.	Localización.....	13
2.7.3.	Equipos y Condiciones Ambientales	13
2.7.4.	Distribución de Mercancía.....	14
2.7.5.	Seguridad.....	14
2.8.	Despacho.....	14
2.8.1.	Kardex.	15
2.9.	El Bodeguero.....	15
2.10.	Limpieza de la bodega.....	17
2.10.1.	Concepto de limpieza	17
2.10.2.	Importancia de la limpieza	17
2.10.3.	Tipos de limpieza.....	18
IV.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	219
V.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	24
VI.	METODOLOGÍA.....	25
A.	Localización y Temporalización	25
B.	Variables	26
1.	Identificación	26
2.	Definición	26
C.	Tipo y Diseño de la Investigación	28
D.	Objeto de Estudio	30
E.	Descripción del Procedimiento.....	30
VII.	DISCUSIÓN Y RESULTADOS	33
A.	Resultado de la ficha de observación	33
B.	Resultado de la entrevista.....	44
	DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	46
6.	CONTENIDO EL MANUAL	50
6.1.	Proceso de compra	50
6.2.	Planificación de compra	50
6.2.1.	Estudio de Mercado	51
6.2.2.	Necesidades de las compras.....	51
6.3.	Análisis de las Necesidades	51
6.3.1.	¿Qué comprar?.....	51

6.3.2.	¿Cuánto Comprar?	51
6.3.3.	¿A quién comprar?	52
7.	Bodega	53
7.1.	Bodega general.....	53
7.2.	Inspección de la mercadería para la recepción	54
7.3.	Proceso para la recepción de alimentos.....	55
7.4.	Calidad en el producto.....	56
a.	calidad en el producto Frutas, hortalizas, huevos y carnes.....	56
b.	calidad en el producto Pescados y mariscos	57
c.	Calidad en los productos lácteos	58
d.	Calidad en los productos envasados.....	59
8.	Proceso de almacenamiento en las Bodegas	60
8.1.	Bodega en seco.....	60
8.2.	Almacenamiento en refrigeración	61
8.3.	Almacenamiento en congelación	63
8.4.	Temperatura y conservación de los alimentos	66
8.4.1.	Congelado de las carnes.....	67
8.4.2.	Descongelamiento de las carnes.....	68
8.4.3.	Método para el almacenamiento de la materia prima.....	69
9.	Funciones y responsabilidades del Bodeguero	70
10.	Despacho	72
10.1.	Control del Despacho	72
10.2.	Requisición del producto	72
11.	Proceso de Limpieza y Desinfección	73
12.	Flujograma de procesos de compra, almacenamiento y despacho de materia prima.	75
VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		76
IX. BIBLIOGRAFÍA:.....		78
X. ANEXOS		84

ÍNDICE DE CUADRO

Tabla 01 Control de Temperaturas en los Alimentos.....	8
Tabla 02 Administración de Bodegas.....	9
Tabla 03 Catálogo de proveedores.....	12
Tabla 04 Operacionalización de las Variables.....	27
Tabla 05 Descripciones de procedimiento.....	30
Resultados de la ficha de observación.....	32
a. Tabla 06 resultados de la ficha de observación.....	33
b. Tabla 07 resultados de la ficha de observación	34
c. Tabla 08 resultados de la ficha de observación	35
Tabla 09 Infraestructura de la Bodega.....	36
Tabla 10 Bodega en seco.....	37
Tabla 11 Bodega en refrigeración.....	39
Tabla 12 Bodega en congelación.....	40
Tabla 13 Análisis General.....	42
Tabla 14 entrevista realizado al Sr Juan Carlos Peñafiel Dueño del restaurante	43
Tabla 15 Diagrama de Flujo de Proceso de compra.....	49
Tabla 16 Solicitud de compra.....	51
Tabla 17 Inspección de la mercadería para la recepción.....	53

Calidad en los productos

a. Tabla 18 calidad en los productos, Frutas, hortalizas, huevos y carnes.....	55
b. Tabla 19 de calidad en los productos, Pescados y mariscos.....	56
c. Tabla 20 Calidad en los productos lácteos	57
d. Tabla 21 Calidad en los productos envasados.....	58
Tabla 22 Temperaturas y conservación de los Alimentos.....	65

Tabla 23 Proceso de congelación de las carnes.....	67
Tabla 24 Proceso para el descongelamiento de las carnes.....	68
Tabla 25 Formato Fifo.....	69
Tabla 26 Funciones y responsabilidades del bodeguero.....	70
Tabla 27 formato de requisición a bodega.....	72
Tabla 28 Proceso de Limpieza de la Bodega.....	73
Tabla 29 flujograma de Procesos.....	74

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 01 Misión de compras.....	10
Grafico 02 infraestructura de la bodega.....	36
Grafico 03 Bodega en seco.....	37
Grafico 04 Bodega en refrigeración.....	39
Grafico 05 Bodega en congelación.....	40
Grafico 06 Proceso de Almacenamiento en seco.....	59
Grafico 07 Procesos de Almacenamiento en refrigeración.....	60
Grafico 08 Proceso de Almacenamiento en congelación.....	63

INDICE DE MAPAS

Mapa 1 localización y temporalización..... 25

I. INTRODUCCIÓN

Un Manual de Procesos son estandarizaciones diarias de rutina, que plasman en un sistema todo lo que se hace paso a paso, de tal forma que se convierta en una práctica, teniendo un mejor funcionamiento.

El crecimiento y consolidación de las empresas de alimentos ha demandado un control adecuado para su correcto almacenamiento ya que a la inexistencia, podría producir contaminaciones cruzadas, generando ciertas afecciones con lo cual se atentaría contra la inseguridad alimentaria de los consumidores, no solo externos sino también internos como son los propios manipuladores. Esto conllevaría no únicamente a tener pérdidas económicas en el restaurante si no también problemas legales con los clientes afectados e insatisfechos.

Los alimentos que son almacenados en el área de bodega del restaurante el Dorado tienen tendencia a dañarse por ello es necesario tener un control adecuado de todos los productos que ayude a la correcta, compra almacenamiento y despacho de materia prima utilizando los formatos que se requiere para cada tarea, ayudando así a la minimización de las pérdidas ocasionadas en el restaurante.

La presente investigación de “**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE BODEGA, EN EL RESTAURANTE EL DORADO DEL CANTON COLTA PARRIOQUIA CAJABAMBA, 2015.**” servirá para llevar un control adecuado entre las áreas que integran en el almacenamiento, es decir, que en forma ordenada se realizará los procesos adecuados para una buena: compra, almacenamiento, y despacho de la materia prima de tal forma que ayudará a minimizar las pérdidas económicas y mejorara el cumplimiento de trabajo adecuado dentro del área de bodega.

El trabajo de investigación está compuesto por las siguientes Capítulos:

Capítulo 1. Introducción, objetivos, Marco Teórico, Preguntas Científicas. Metodología: que contiene: Localización y Temporalización, Variables, Tipo y Diseño de la Investigación, objeto de estudio, descripción de procedimientos.

Capítulo 2. Resultados y Discusión

Capítulo 3. Presentación de la propuesta Conclusiones, Recomendaciones, bibliografía y Anexos.

II. OBJETIVOS

A. Objetivo General

- Elaborar un manual de procesos para el área de bodega, en el restaurante el Dorado del Cantón Colta Parroquia Cajabamba

B. Objetivo Específico

- Investigar los referentes teóricos sobre manuales de procesos de almacenamiento de bodega para empresas de alimentos y bebidas
- Identificar Los puntos críticos existentes en el área de bodega del Restaurante EL DORADO.
- Diseñar el manual de Procesos del restaurante el dorado para que ayude a mejorar los procesos adecuados que integran en el almacenamiento del restaurante.

III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1. Manual

1.1. Definición

El manual como lo indica (Perdomo, 2010) Son conjuntos de reglas que describen de manera sistemática las actividades, labores que deben ser realizadas por los miembros de la organización, con el propósito de lograr eficientemente los objetivos de la empresa.

Rodríguez (2002), realizó una investigación en la cual se demostraron los beneficios que puede generar el uso de un manual en el departamento de almacén, el cual se encuentra en plena ejecución e implementación, para poder así prestar un óptimo servicio; otro beneficio fue llevar un inventario real las entradas y salidas de insumos, lo que permite a los encargados saber que material hay en existencia dentro del departamento y así evitar duplicaciones en los pedidos y fallas que perjudicarían la imagen del establecimiento. (Uzcategui, 2004)

1.2. Tipos de manual

1.2.1. Manuales de Organización

Los manuales de Organización: es un documento muy bien planificado, redactado y analizado sobre las necesidades, responsabilidades que la empresa presenta esto permite conocer la estructura orgánica de la Dependencia o Entidad en su conjunto o parte de ella. Así, como también, define, describe las funciones concretas de una organización, implementa las funciones de las tareas específicas y encomienda la autoridad asignada a cada miembro de las áreas que organiza (Ovalle, 2013)

1.2.2. Manual Departamental

Este tipo de manual contiene las informaciones de cómo es legislada una empresa y de cómo se deben de realizar las funciones de cada área. (Ogalló, 2007)

1.2.3. Manual Procedimientos

Esta clase de manuales son los que describen paso a paso cuáles son las tareas que deberán llevar adelante cada unidad y cómo estas se vinculan con el resto, para que de esta manera la organización funcione coordinadamente. Se deben detallar las tareas, pasos, objetivos y demás, para que los integrantes logren comprender la función de la unidad que conforman y cómo se relacionan con el resto. También se especifican los materiales que deberán utilizar para sus tareas, cuáles son las fechas límite para la concreción de las mismas, y establecer cuál es la función de cada uno de los miembros de la unidad, para que de esta manera no se superpongan las actividades, ni tampoco queden cosas sin hacer.. (Torres, 2011, pág. 24)

1.2.4. Manual de proceso

Manual de procedimientos. “Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. (Gonzalez, Leticia Orellana, 2010)

El manual de procesos como menciona: (Gomez, 2001) “es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.”

1.3. Características de un manual de procesos

Las características que es recomendable cumplir a la hora de redactar estos documentos se pueden resaltar las siguientes:

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y racional que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.

Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales... deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación...

Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.

Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión.

Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización. (Gaviria, Tabares, & Salazar, 2009)

1.4. Pasos para elaborar un manual de procesos

Los pasos para elaborar un manual de procesos son:

1.4.1. Define el contenido

Realizar una introducción e identificar el objetivo de las áreas en las que se piensa aplicar el manual. Para ello debes aclarar quienes serán los responsables en cada área para implementarlo.

1.4.2. Recopila información

Se necesita documentar, de manera lógica, cada detalle operativo de las áreas, para ello se recomienda realizar un estudio preliminar de cada una.

1.4.3. Estructurarlo

Cuidar que su estructura sea limpia y con una redacción legible y lógica para aquél que lo lea. Es importante cuidar la ortografía.

1.4.4. Comunicarlo

Estos manuales deben contar con lugar y fecha de la elaboración, así como los responsables de su realización y aquellos que lo autorizan. También es importante cuidar los formatos en los que se presentan para cada área y que la información sea clara para cada persona que pueda tener acceso a ella. (Gutierrez, 2014)

2. Bodega o Almacenamiento

2.1. Bodega

Definición

La bodega es donde se guardan los alimentos que pueden estar a temperaturas distintas.

Almacenamiento

Son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Son manejados a través de una política de inventario. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados. Al elaborar la estrategia de almacenamiento se deben definir de manera coordinada el sistema de gestión del almacén y el modelo de almacenamiento

2.2. Tipos de bodega

Cuando recibimos alimentos, debemos asegurarnos que todo esté en perfectas condiciones. Es importante comprobar las etiquetas, la temperatura y la apariencia sean las correctas.

Lo principal es conocer que hay 3 tipos de bodegas las cuales son:

2.2.1. Bodega Seca

Es la bodega en donde se guardan los alimentos que pueden estar a temperatura ambiente, como alimentos secos y enlatados, por lo cual ésta área necesita que las materias primas se conserven en condiciones de temperatura ambiente, ya que el calor son los problemas más frecuentes en este tipo de bodega. Las temperaturas ambientes, deben estar entre 10 y 21°C.

2.2.2. Bodega de Refrigerado

Se utiliza para mantener allí alimentos de alto riesgo, los cuales deben estar a temperatura por debajo de -1°C y 8°C . De esta forma se consigue que el valor nutricional y las características organolépticas casi no se diferencien de las de los productos al inicio de su almacenaje como por ejemplo, las frutas y vegetales.

2.2.3. Bodega de Congelación

Los productos congelados, tanto si se trata de carne como de pescado, deberán introducirse en el congelador, donde se garantizarán una temperatura de -18°C , temperatura que impide la proliferación de microorganismos patógenos. No debe olvidarse que, cuanto mayor sea la calidad del productos fresco crudo, más óptima será su calidad. - (Cuidar tus alimentos es cuidar tu salud)

Cuadro 01 Control de Temperaturas en los Alimento

producto	Temperatura	Tiempo de conservación
Carnes de vacuno	-18°C	hasta 12 meses
Hortalizas	-18°C	hasta 12 meses
Pollos, caza	-18°C	hasta 10 meses
Cordero	-18°C	hasta 8 meses
Cerdo	-18°C	hasta 6 meses
Carne picada	-18°C	hasta 2 meses
Pescados magros	-18°C	hasta 6 meses
Pescados grasos		hasta 3 meses o más (depende de pescado)
Mariscos		hasta 3 meses
Conservación de alimentos en		la nevera
Pescado fresco (limpio)	$0-8^{\circ}\text{C}$	2 días
carne picada	$0-8^{\circ}\text{C}$	2-3 días
Carne y pescado cocidos	$0-8^{\circ}\text{C}$	2-3 días
Leche ya abierta	$0-8^{\circ}\text{C}$	3-4 días
verdura cocida	$0-8^{\circ}\text{C}$	3-4 días
Carne cruda bien conservada	$0-8^{\circ}\text{C}$	3 días
Verdura cruda	$0-8^{\circ}\text{C}$	4-5 días
conservas abiertas	$0-8^{\circ}\text{C}$	4-5 días
Huevos	$0-8^{\circ}\text{C}$	2-3 semanas
Productos lácteos y otros con fecha de caducidad	$0-8^{\circ}\text{C}$	la que se indica en el envase

Fuente: (Cuidar tus alimentos es cuidar tu salud)

Elaborado por: (Paltán D. 2015)

2.3. El Manejo de Alimentos en Bodegas de Restaurantes

En cada camino de los alimentos a través de la operación desde que se compran y se reciben hasta que se sirven al cliente los empleados que manipulan los alimentos pueden contaminarlos y hacer que los clientes se enfermen.

La buena higiene personal es una medida protectora crítica contra las enfermedades transmitidas por alimentos, y sus clientes esperan que la practiquen. Se puede reducir el mínimo el riesgo de enfermedades transmitidas

por alimentos estableciendo un programa de higiene personal que explique normas específicas de higiene, para que cuando el personal cuente con los conocimientos, destrezas y actitudes correctas respecto a la higiene personal y laboral, se pueda lograr la seguridad de los alimentos. (Cerrano, Maricela Verónica Fernandez de Córdova A; Salas, María Isabell Jara, 2012).

2.4. Procedimientos de la Administración de Bodegas

Para realizar una gestión eficiente en la Administración de Bodegas se debe seguir procedimientos, los cuales pueden utilizarse en cualquier tipo de bodega, por su carácter general, pudiendo existir otros específicos, según el tipo de material y características propias de la empresa a la cual pertenecen las instalaciones de almacenamiento. (Baquero Carlos, 2010)

Cuadro 02 Administración de Bodega

ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS		
1	Recibir	Los bienes, materiales y suministros, comprobando que correspondan a las cantidades y calidades establecidas en la orden de compra y factura o guía de despacho del proveedor, y rechazar productos que estén deteriorados o no correspondan a la compra.
2	Informar al Departamento	De Adquisiciones o al Jefe Administrativo según corresponda, cualquier irregularidad en la recepción.
3	Almacenar	Y resguardar los bienes y materiales en buenas condiciones de uso.
4	Informar	Al Gerente de A y B sobre situaciones anormales, tales como: problemas de seguridad, como por ejemplo, cerraduras en mal estado, puertas o ventanas que pueden ser violentadas o abiertas con facilidad, rejas en mal estado que impidan el ingreso de personas o animales al interior de las bodegas, instalaciones eléctricas defectuosas, techos o cielos rotos que permitan el ingreso de aguas lluvias o humedad al recinto, mermas, pérdidas, deterioros, peligros de contaminación e incendio, etc.
5	Despachar	Los bienes y materiales, según las cantidades y especificaciones establecidas en el documento "solicitud de abastecimiento" u otro documento interno.
6	Mantener	Actualizados los registros de control de existencias de los bienes bajo su custodia

Fuente: (Baquero Carlos, 2010)

Realizado por: (Paltán D. 2015)

2.5. Proceso para adquisición de alimentos

Compras: La persona que realiza las compras, sea el propietario, jefe de bodega o cualquier persona encargada de un departamento deberá contar un conocimiento claro de la preparación de los platos y bebidas que se realizarán, Es esencial conocer las descripciones de calidad que deberán tener cada una de las compras que se van a realizar, tenemos que conocer las designaciones de origen nacionales o extranjeras que aseguren la calidad y cantidad del producto o materia prima que se necesita sin dejar de lado las referencias que tienen, estas se pueden medir en (peso neto, limpio o entero, fecha de caducidad, envase, tamaño, origen, fresco, refrigerado o congelado, etc.)

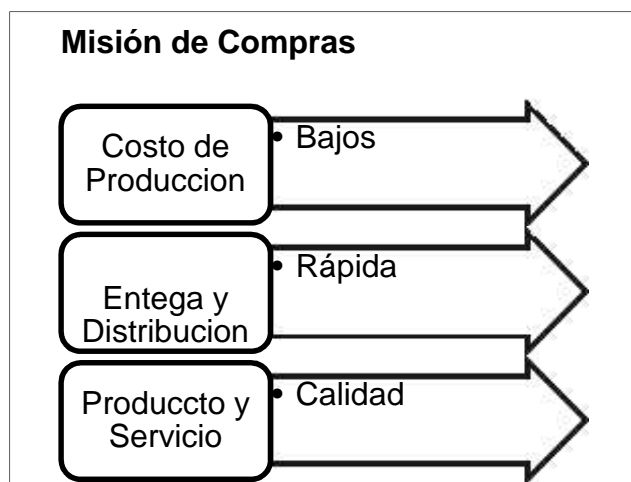
Sin embargo, en las compras, como decíamos al principio, puede estar la clave del éxito y los resultados económicos.

2.5.1. Misión de Compras

La misión de compras como lo indica (Gestiopolis, 2011), Compras tiene por misión detectar las prioridades competitivas necesarias para cada producto o servicio

Tomando en cuenta lo siguiente:

Grafico 01 Misión de Compras



Fuente: (Gestiopolis, 2011),
Elaborado por: (Paltán D. 2015)

2.5.2. Objetivos de Compras

Entre los objetivos más importantes del departamento de compras están:

- Abastecimiento : Continuo
- Compatibilidad : entre la Inversión vs Ganancia
- Compatibilidad: Calidad de materia prima vs calidad de producto terminado.
- Evitar costos ocultos por deficiencia de gestión.
- Contribuir a la posición competitiva de la empresa
- Las políticas y procedimientos de control de calidad

2.6. Proveedor

El proveedor es el operador de empresa alimentaria que adquiere los productos en origen a industrias transformadoras de materia prima, de manera directa o a través de operadores intermediarias, y que entregan el producto a otros operadores como pueden ser tiendas de alimentación industrias alimentarias, restaurantes, etc.

2.6.1. Recepción de Materia Prima Control de Proveedores.

Las materias primas llegan a los establecimientos a través de uso intermediarios que son los proveedores. Ellos también están obligados a mantener un control riguroso sobre las materias con las que mercadean, pero en cualquier caso deben asegurar que dichos controles sean ciertos para garantizar la seguridad alimentaria.

2.6.2. Elección de Proveedores

La elección de los proveedores se basa en unos criterios:

- Adecuación del producto a las necesidades
- Buena disponibilidad y periodicidad en el suministro.
- Precios competitivos.

- Capacidad de sustituir productos no disponibles por otros similares.
- Garantía higiénica de almacenamiento y transporte del producto. (Zans Almendaris, 2012)

Cuadro 03 Catálogo de proveedores

Nombre de la empresa	Producto que ofrece	Nombre	Dirección	Teléfono	E - mail

Fuente: (Gestiopolis, 2011),
Elaborado por: (Paltán D. 2015)

2.7. Consideraciones Específicas para el Almacenamiento

Estas consideraciones se refieren a los aspectos físicos y operacionales, que condicionan el tratamiento de mercancías facilitando su control y despacho:

- Espacio Adecuado
- Localización
- Equipo y condiciones Ambientales
- Distribución de Mercancías
- Seguridad

2.7.1. Espacio Adecuado

El espacio que se dispone es muy importante, para realizar un manejo apropiado de la mercancía, teniendo en cuenta su tipo (Perecedero – No Perecedero), Volumen de Producción, Tipo de Menú, y sobre todo la rotación de inventarios. Sucede en muchos caso que las políticas de compras están condicionadas a la capacidad de almacenamiento, presentándose la situación de tratar mucha mercancía como “directos”, ya que el espacio disponible no es suficiente, para ejercer sobre ellos un control apropiado de inventario, El espacio del almacén afecta el aplicar adecuadamente los procesos necesarios para el control de alimentos

2.7.2. Localización

El sitio más adecuado para la localización del almacén es que se encuentre después del área de recibo de mercancías y antes del área de producción, de esta forma se facilita el manejo de los artículos, evitando perdidas y agilizando, los procedimientos de entrada y despachos a Cocina

2.7.3. Equipos y Condiciones Ambientales

Equipos y Condiciones, deben ser el más adecuado que facilite la conservación de los alimentos además del control de las mercancías por medio de estanterías, contenedores, cuartos fríos y congeladores. La utilización de esto equipos depende del tipo de artículos y las condiciones ambientales necesarias para su conservación.

Para el control de enlatados y envasados se almacenan en estanterías, los granos y harinas se almacenan en contenedores, las frutas, verduras, y lácteos se almacenan en cuartos fríos y las carnes en general en congeladores. Para la utilización de estos equipos se deben mantener condiciones de humedad y temperatura adecuada.

2.7.4. Distribución de Mercancía

La mercancía debe estar distribuida por grupos, que faciliten elaborar el inventario físico final de cada mes. Además la misma distribución afecta la conservación de los alimentos ya que el proceso de descomposición de los artículos es diferente. La distribución debe facilitar el manejo de mercancía en cuanto al despacho, de tal forma que siempre se aplique la adecuada rotación aplicando el sistema PEPS, Primero en entrar, primero en salir, para así reducir las pérdidas de materia prima por descomposición.

2.7.5. Seguridad

Una vez recibida la materia prima se deben envía de inmediato al almacén, con el fin de evitar que personas no autorizadas tengan acceso a las mercancías, tengan acceso al despacho de mercancías a quienes solicitan las mercancías, e incluso el acceso al almacén debe ser restringido. (Antonio, 2011)

2.8. Despacho

Definición

Comprende la salida de productos alimenticios del almacén, en buenas condiciones de peso y calidad, sin problemas de infestación o probable deterioro, con la respectiva documentación de despacho. Normas y procedimiento para el manejo y conservación de productos almacenados

Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacenamiento El control de inventarios y El recibo de la mercancía:

Etapas del Despacho

- ✓ Formulación del pedido y autorización del despacho.
- ✓ Acondicionamiento de los productos para el despacho: desestiba y conteo.
- ✓ En general todos los productos alimenticios que se despachan del almacén deben ser pesados.
- ✓ Efectuar el control de calidad: inspección, muestreo y análisis.

- ✓ Verificación y entrega. Normas y procedimiento para el manejo y conservación de productos almacenados.

Documentación para el Despacho

- ✓ Autorización.
- ✓ Orden de despacho.
- ✓ Pedido de Comprobante de Salida (PECOSA).
- ✓ Boletín de control de calidad.
- ✓ Guía de Remisión. Normas y procedimiento para el manejo y conservación de productos almacenados.

Consideraciones Finales

- ✓ Requiere planificación y organización.
- ✓ Etapa final del subsistema de suministros.
- ✓ Verifica la calidad de productos e insumos que entran al subsistema de producción
- ✓ Determinante en la adecuada gestión del subsistema de producción. (Caldera, 2010).

2.8.1. Kardex.

El kardex como menciona: (Vazquez, 2011) es más que un registro de manera organizada de la mercancía que se tiene en un almacén. Para hacerlo, es necesario hacer un inventario de todo el contenido, la cantidad, un valor de medida y el precio unitario. También se pueden clasificar los productos por sus características comunes. Para efectos de valorización de ese inventario, se toma diversos criterios, entre los más conocidos el LIFO, FIFO, Promedio Ponderado,

Los productos alimentarios son indispensables en precio y en calidad. Debido a esto cualquier método que se utilice repercute en el coste de la materia prima entra o sale de la bodega de almacenamiento, por ello hay que ser coherentes en el método que se vaya a utilizar.

2.9. El Bodeguero

El bodeguero es el encargado de administrar la compra, recepción, almacenamiento y distribución de materiales, equipos y herramientas de la

obra. Además debe realizar la revisión de éstos para verificar su correcto funcionamiento.

la Calidad de JEFE DE BODEGA debe tener control total de todas las actividades, responsabilizarse del control de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega; debe estar pendiente del trabajo del personal que se encuentra a su cargo; saber en cualquier momento las existencias en bodega de todos y cada uno de los artículos/productos a su cargo y en que sitio exacto dentro de la bodega se encuentra; debe velar de que el local cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento; debe llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos , de quien los recibe y a quien se los entrega; debe diligenciar los formatos de entradas y salidas de la bodega, verificar que estos documentos sean firmados por el responsable del recibo y/o despacho.

Revisar el adecuado almacenaje del producto en bodega interna.

Revisar el adecuado funcionamiento de los montacargas, así como las reparaciones de los mismos.

Verificar que sean enviados diariamente los reportes de bodega al Superintendente.

Verificar que los documentos de despacho, ordenes de embarque y consolidados, facturas de auto consumo y cualquier otro documento sea debidamente autorizado.

Verificar la atención adecuada a los transportistas de los productos nacionales e importados.

Verificar la rotación adecuada del producto por fecha de antigüedad.

Verificar la elaboración del reporte de fecha de antigüedad y producto roto.

Verificar la práctica semanal de la fumigación de los camiones de porteo y de Bodega (personal externo).

Verificar la limpieza, trazo de medidas de seguridad, señalamientos de coordenadas, trazo de áreas de protección al producto, altura de las tarimas, distancia entre tarimas para minimizar los empaques dañados.

Verificar el adecuado manejo del producto en la carga y descarga.

Verificar las instalaciones de almacenaje de agua. (Perez P. , 2013)

2.10. Limpieza de la bodega

2.10.1. Concepto de limpieza

El concepto de limpieza, así como su finalidad, va a depender de la actividad a la que se destine. Es decir, cuando hablamos de limpieza nos podemos referir a ella como sinónimo de:

- ✓ Estética: cuando se pretende dar un aspecto agradable a unas instalaciones, fundamentalmente, con fines comerciales
- ✓ Seguridad: cuando se pretende evitar accidentes de trabajo a través de la limpieza de las inhalaciones, por ejemplo en fábricas e industrias.
- ✓ Higiene: cuando la finalidad de la limpieza es eliminar los gérmenes presentes en la suciedad con objeto de evitar la transmisión de los mismos originando un riesgo para la salud. Este concepto se utilizara en el caso de centros hospitalarios. (Vértices Publicaciones, 2011, pág. 43)

2.10.2. Importancia de la limpieza

La limpieza es necesaria para reducir el número de gérmenes, y consiste en eliminar los residuos sólidos de alimentos, materias extrañas, gras, incrustaciones minerales, etc., mediante la acción de una solución acuosa de un detergente adecuado, que desprende la suciedad y la mantiene en suspensión, junto con la acción mecánica de arrastre del agua; y la acción combinada de frotar con cepillos, paños y otros utensilios o procedimientos necesarios para desincrustar costras o suciedad adherida fuertemente a las superficies, eliminándoles en el posterior aclarado con agua corriente. (Segura & Varó, 2009).

2.10.3. Tipos de limpieza

La limpieza debe realizarse mediante la combinación de tres procesos.

- ✓ **Físicos:** consiste en la eliminación de la suciedad por medios mecánicos, barrido, raspado, arrastrado, etc.
- ✓ **Químicos:** a través de detergentes que disuelven la suciedad y ayudan a desprenderla de las superficies en las que está adherida.
- ✓ **Biológicos:** con productos desinfectantes, para eliminar bacterias y hongos. Cualquier limpieza que hagamos llevara consigo los tres procesos. (Armendariz, 2012, pág. 20)

MARCO TEÓRICO LEGAL

La siguiente investigación está sustentada según el ministerio de salud que menciona en el Artículo 1°.- que menciona sobre las normas sanitarias de funcionamiento de una bodega. Con arreglo a lo dispuesto por el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de los Alimentos y Bebidas, aprobado por el Decreto Supremo N°007-98-SA, la presente norma establece los requisitos sanitarios a los que deben sujetarse la recepción, almacenamiento y comercialización de alimentos en las bodegas, a fin de asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los mismos.

Artículo 2°.- menciona que La vigilancia sanitaria de las bodegas está a cargo de las Municipalidades y es ejercida por personal calificado debidamente acreditado como Auditor por la DIGESA.

Artículo 3°.- Las ordenanzas que se dicten para la adecuación local de la presente norma deben estar acordes con el contenido y alcance de esta norma.

Artículo 4°.- El propietario o encargado de la bodega debe aplicar los Principios Generales de Higiene, las Buenas Prácticas de Manipulación de los Alimentos y la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) para asegurar

Artículo 5°.- menciona sobre las instalaciones de la bodega

Ubicación Las bodegas deben situarse en zonas exentas de olores objetables, humos, polvo u otro contaminante. En caso de presentarse focos de contaminación como acumulación de basuras, roturas de desagües, desmontes, etc., se solicitará la intervención municipal para eliminar este riesgo a la brevedad posible.

Así como menciona en el **Artículo 6°.-** sobre la Estructura física. El establecimiento debe ser de construcción sólida y habrá de mantenerse en buen estado. Los materiales de construcción no deben transmitir ninguna sustancia indeseable a los alimentos.

El interior de la bodega debe disponer de espacio suficiente para el mobiliario y equipo; para realizar de manera satisfactoria la inspección del alimento y del

entorno y para facilitar las operaciones de comercialización. Las estructuras físicas deben proyectarse de forma que permitan una fácil limpieza y desinfección, además tendrán las características siguientes:

a. Las paredes se construirán de materiales impermeables e inadsorbentes. Deben ser lisas, sin grietas y pintadas con pintura lavable.

b) Los techos deben proyectarse, construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y la formación de costras y mohos.

c) Las puertas deben ser de superficie lisa.

d) Las ventanas y cualquier otro tipo de aberturas deben construirse de forma que impidan la acumulación de suciedad. En el **Artículo 7°.-** menciona sobre las Instalaciones sanitarias Las instalaciones sanitarias con las que debe contar las bodegas son las siguientes:

a) El abastecimiento de agua potable debe ser en cantidad suficiente según los requerimientos de limpieza del establecimiento y demás operaciones higiénicas. El agua debe cumplir con los requisitos físico-químicos y bacteriológicos para aguas de consumo humano, señalados en la norma que dicta el Ministerio de Salud.

b) La evacuación de efluentes debe ser a través de la red de alcantarillado. Los conductos deben mantenerse en buen estado y los sumideros protegidos con rejillas para evitar la salida de roedores e insectos. El diseño será tal que evite la contaminación del agua potable.

c) Los residuos de deben coleccionar en un área separada del recinto de comercialización de los alimentos y bebidas. El colector debe ser de material fácil higienización y debe contar con tapa para evitar el acceso de roedores y otras plagas.

Artículo 8°.- La bodega debe disponer de refrigeradores y congeladores para los productos que lo requieran. Además deben tener una capacidad suficiente para la conservación de los productos perecederos que se comercializan en el establecimiento. Los refrigeradores y congeladores deben estar dotados de dispositivos para medir la temperatura, los que deben estar accesibles a la vista.

Artículo 9°.- menciona de la higiene personal y saneamiento de la bodega. **Del manipulador** El personal debe cumplir con las siguientes prácticas de higiene personal: baño diario, uñas recortadas y sin esmalte.

Durante el almacenamiento de los alimentos el personal no debe, fumar, toser sobre los alimentos u otro acto que pueda causar contaminación a los alimentos. El personal debe lavarse las manos después de ir al baño, después de coger dinero u otro objeto sucio y antes de despachar los alimentos.

Artículo 10°.- Los servicios higiénicos para el personal deben contar con aparatos sanitarios de loza, papel higiénico, dispensadores de jabón líquido desinfectante, toallas de papel o secador eléctrico de manos y un recipiente con tapa para la eliminación de papeles y otros residuos.

El interior de los servicios higiénicos no debe servir de almacén de implementos de limpieza, ni sustancias químicas.

Artículo 11°.- Limpieza y Desinfección

Se debe establecer un cronograma de limpieza y desinfección, en el que por lo menos se seguirán las siguientes pautas:

Artículo 12°.- Control de plagas y prohibición de animales en la bodega En caso de que alguna plaga invada el local, deben adoptarse medidas de erradicación. Si no se pueden aplicar con eficacia medidas físicas de control, se utilizará plaguicidas. Los plaguicidas son sustancias químicas y biológicas que sólo deben ser aplicados por personal entrenado que conozca los riesgos que conlleva su uso. Antes de aplicarlos se debe proteger los equipos, utensilios y alimentos para evitar la contaminación de los mismos. (Ministerio De Salud).

De acuerdo a lo expuesto por el ministerio de salud, de las normas sanitarias de funcionamiento de bodegas, en cuanto a sus, instalaciones, equipos y e higiene personal y saneamiento de la bodega para la materia prima, para un mejor almacenamiento, lo cual tiene que cumplirse de acuerdo a los artículos ya mencionados.

IV. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Manual: la palabra manual tiene su origen en el latín. Proviene de manualis, manuales, formado por el sustantivo manus, manus cuyo significado es mano y el sufijo –alis que significa relación

A partir de la etimología de este vocablo, la definición del adjetivo es: lo que se realiza con las manos, fácil de operar, de entender y manejar.

Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico

Elementos: Cada una de las partes más simples de que consta una cosa o en que una cosa puede ser analizada.

Bodega: lugar donde se guarda o almacena ordenadamente la Materia Prima, según define (Ortega, 2012)

Almacenamiento: “Se define como almacenamiento la disposición que se le da a los materiales (materias primas, insumos, repuestos y productos en general) en un lugar determinado generalmente llamado almacén”. (Chavez Rojas, 2012)

Alimento: se entiende por alimento a toda sustancia o mezcla de sustancias naturales o elaboradas que, ingeridas por el hombre, aporten a su organismo la energía y los nutrientes necesarios para el desarrollo de sus procesos biológicos. (Consumidores Argentinos, 25)

Compras: Acto mediante el cual un sujeto económico entra en posesión de un bien o servicio mediante el pago del precio. (Economía, 2012)

Materia Prima: Se denominan materias primas a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se transformarán en bienes de consumo.

Según su origen, las materias primas se pueden dividir en: Materias primas vegetales, Materias primas animales, y Materias primas minerales según lo define: (Economía y Negocios el Mundo, 2011, pág. 6)

Proveedores: Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc. según la (Real Academia Española, 2010, pág. 11)

Kardex: Documento que acompaña las mercaderías para las entregas de los proveedores indicando en forma explícita las características de lo comprado, en algunos casos comparando con la especificación de compra original. Según lo indica (Diccionario Logístico, 2011)

V. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1. ¿Cuáles son los referentes teóricos que justifiquen del manual de procesos en una empresa de alimentos y bebidas?
2. ¿De qué manera se puede Identificar las falencias existentes en el almacenamiento de la materia prima en el Restaurante EL DORADO?
3. ¿Cuál es el método apropiado para elaborar un Manual de Procesos que ayude a mejorar las diferentes áreas de almacenamiento de alimentos en la bodega del restaurante el Dorado?

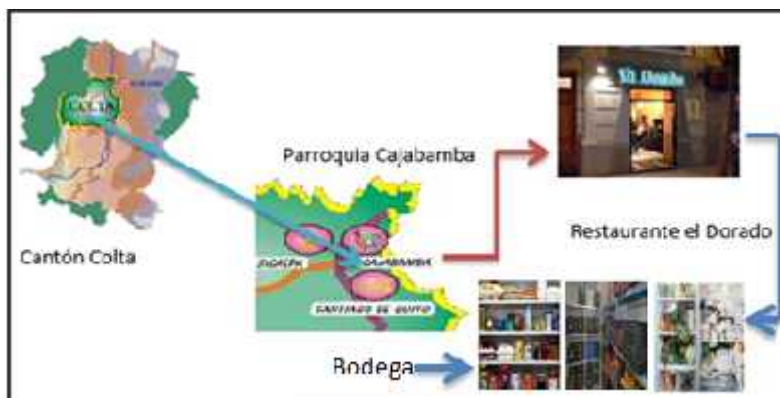
VI. METODOLOGÍA

A. Localización y Temporalización

El manual de procesos para el área de bodega se realizó en el Restaurante el Dorado que es está ubicado en el Cantón Colta, ubicado en la parte Noroccidental de la Provincia de Chimborazo, apenas a 18 Km. de la ciudad de Riobamba.

La investigación tuvo una duración de 6 meses. Del mes de Diciembre del 2014 hasta el me de Junio del 2015, En el que se investigó las referencias teóricas sobre el Manual de Procesos, se identificó las falencias existentes en el área de bodega objeto de estudio y posterior se elaboró el Manual de Procesos que contiene acciones correctivas de cada una de las área.

Mapa 01 Ubicación del Objeto de Estudio



ELABORADO POR: (Paltán D. 2015)

B. Variables

1. Identificación

Variable Independiente

- Manual de procesos

Variable Dependiente

- Almacenamiento de materia prima (área de bodega)

2. Definición

a.- Manual de Procesos: documento que ayudará a realizar un correcto almacenamiento en el área de bodega de manera que evite los posibles problemas y peligros existentes y a su vez apoyará el cumplimiento de los objetivos de desarrollo.

b.- Almacenamiento de Materia Prima: es el lugar más importante encargado de la recepción y almacenamiento de la materia prima adquirida por sus proveedores y la misma que se encarga de la distribución para cada área.

Tabla 04 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	CATEGORIA	INDICADOR	
Variable Independiente Manual de Procesos	Compra	Planificación de la compra	
		Análisis de las necesidades	
	Recepción	Cantidad	
		peso	
		Calidad	
	bodega	Precio	
		Operación de almacenamiento: Seco, Refrigeración, Congelación	
		Temperatura	
		Rotación del producto	
		Función del bodeguero	
Variable Dependiente Almacenamiento de Materia Prima (área de bodega)	Despacho	Control	
	Procesos de limpieza de la Bodega	Limpieza	
		Desinfección	
	Infraestructura de la bodega	INDICADOR	
		SI	NO
	Pisos impermeables y lisos		
	Paredes de fácil limpieza		
	Techos lisos sin grieta y de color claro		
	Iluminación y ventilación		
	Bodega seco		
	almacenamiento limpia, seca y ordenada		
	Iluminación artificial		
	controles de plagas		
	Equipos adecuados para el almacenamiento		
	Bodega refrigeración		
	Temperatura adecuada		
	Rotación del producto		
	Limpieza y desinfección		
	Bodega en congelación		
	Maquinarias inoxidable y de fácil limpieza		
	congelador cerrado lo más posible		
	alimentos en el congelador una vez que son enfriados		

Elaborado por: (Paltán D. 2015)

C. Tipo y Diseño de la Investigación

La elaboración de la presente investigación, sirve para dar una respuesta oportuna a la problemática existente en el almacenamiento del área de bodega del restaurante el “DORADO”.

Tipo de investigación

Descriptiva

Se realizó una investigación de tipo descriptivo ya que fue un estudio de campo, porque la información fue recolectada en libros, revistas, artículos, pagina web, y en el ambiente propio del restaurante, objeto de estudio, como lo indica el autor (Meyer B., Deobold; Van, Dalen; J, William;, 2006)...“la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”.

Corte Transversal

Se Estableció un periodo de 6 meses tiempo determinado, donde fue tabulada, discutida y presentada los informes, sobre la investigación planteada. Como lo menciona el Autor (Marcelo, 2006, pág. 65) “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”

Diseño

Investigación no Experimental

Es evidente que el diseño es no experimental, debido a que se observó los problemas existentes en cuanto a los procesos de Almacenamiento (bodega). Como lo indica UNAD (universidad nacional abierta y a distancia) “La

investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Vidal Tovar, Carlos Ramon; Flores Guzman, Glaehter Yhon;, 2013)

Elementos

Cualitativos “...Métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utiliza las descripciones y las observaciones (Marcelo, 2006) “ por lo mencionado el elemento a utilizar es el cualitativo

Métodos

Los métodos y técnicas utilizados en esta investigación son:

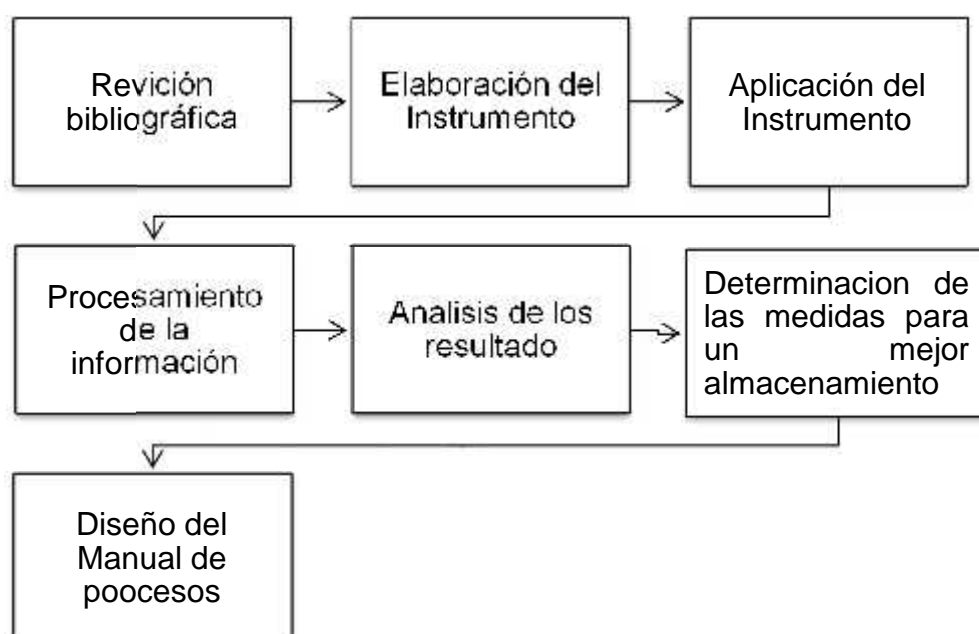
- Teórico
 - Lógico – Abstracto
 - Histórico – Lógico
 - Inducción – Deducción
 - Enfoque de sistemas
 - Análisis – Síntesis
1. **Estadístico:** Se aplicó el cálculo porcentual, para el procesamiento de la información relacionada con la aplicación de los instrumentos.
 2. **Empírico:** Los instrumentos a utilizar en esta investigación sobre la elaboración de un Manual de Procesos para el área are de bodega del restaurante el Dorado, es:
 - Guía de observación (ver anexo 1)
 - Entrevista

D. Objeto de Estudio

- El objeto de esta investigación es para levantar la información para la elaboración de un manual de proceso que se utilizará en el área de bodega de almacenamiento de materia prima consta de: instalaciones, maquinarias, y un trabajador no fijo en el área de bodega del restaurante el “DORADO”

E. Descripción del Procedimiento

Tabla 05. Descripción de Procedimiento



Elaborado Por: (Paltán D. 2015)

Definición:

1. **Revisión bibliográfica:** se investigó los referentes teóricos relacionados con Manual de procesos de almacenamiento de Alimentos.
2. **Elaboración del instrumento:** se elaboró la ficha de observación y la entrevista para levantar la información y determinar las falencias existentes en el objeto de estudio.

- 3. Aplicación del instrumento:** Se aplicó la ficha de Observación y una entrevista como instrumento de estudio ya que es una población pequeña establecida por los empleados que trabajan en el restaurante.
- 4. Procesamiento de la Información,** se utilizó Excel para tabulación de datos y posteriormente se realizó el análisis técnico.
- 5. Análisis de resultado,** Se realizó un correcto orden de los resultados obtenidos con los instrumentos, estableciendo los puntos críticos existentes en el área de bodega.
- 6. Determinación de las medidas para un mejor almacenamiento**

Se determinó las acciones correctivas en el área de bodega del Almacenamiento de Materia Prima.
- 7. Diseño del Manual de procesos**

Se elaboró el Manual de Procesos para el área de bodega del restaurante. Con los procesos adecuados para su mejor funcionamiento en cuanto a, compra, almacenamiento y despacho de Materia Prima.

VII. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Determinar las falencias existentes en el restaurante:

A. Resultado de la ficha de observación

En el establecimiento se determinó por medio de la ficha de observación ver (anexo 1) las diferentes falencias existentes en la bodega del Restaurante el Dorado, lo que requiere con mucha precipitación la elaboración del manual de procesos para mejorar las funciones del almacenamiento de la materia prima.

A continuación se muestra los resultados obtenidos con la ficha de observación.

Resultados de la ficha de observación

a. Tabla 06 resultados de la ficha de observación

Normas	Infraestructura de la bodega		Normas	Bodega seco		Normas	Bodega de refrigeración		Normas	Bodega de congelación	
	Indicadores			Indicadores			Indicadores			Indicadores	
	Cumple	No cumple		Cumple	No cumple		Cumple	No cumple		Cumple	No cumple
Paredes de fácil limpieza	0	7	Mantiene la bodega de almacenamiento limpia, seca y ordenada	1	6	Conserva en refrigeración los alimentos calientes	4	3	El área de almacenamiento en congelación está seca, bien ventilada y limpia.	3	4
Pisos son impermeables y lisos	7	0	Iluminación artificial	0	7	Cuentan con un inventario diario para verificar el stock	0	7	Llevar un registro de ingresos y salidas de los productos.	0	7
Techos son lisos sin grieta y de color claro	0	7	Los pisos son de fácil limpieza y si grietas	0	7	Los alimentos crudos se sitúan por debajo de los alimentos cocidos.	3	4	Mantiene el congelador cerrado lo más posible	4	3
Iluminación y ventilación adecuada	3	4	Los productos enlatados, son inspeccionados, la fecha de caducidad, antes de su almacenamiento.	2	5	Evita abrir las puertas del refrigerador más de lo necesario y cierra cuanto antes.	2	5	Coloca los alimentos en el congelador una vez que son enfriados	3	4

b. Tabla 07 resultados de la ficha de observación

Tiene sistemas de ventilación directa	0	7	realizarse otras actividades en los sitios o lugares destinados al almacenamiento de materias primas,	7	0	Temperatura adecuada de 0 y 4°C	7	0	La temperatura ideal de almacenamiento en congelación se encuentra entre 0°C a -18°C	7	0
Tiene sistemas de ventilación indirecta	7	0	Separan los productos adecuadamente según su tipo	5	2	Evitan las cajas de cartón, plástico o para transportar el producto a un recipiente limpios	2	5	Cuando supera el límite de carga del congelador, coloca los productos nuevos detrás o debajo de los antiguos para asegurar una buena rotación de stocks.	0	7
			Productos de limpieza en espacio separado	7	0	Tapan con papel film los productos elaborados	0	7	Realiza la limpieza del congelador y su alrededor	2	5
			Los envases abiertos traspasan a otro recipiente previamente etiquetado.	0	7	La bodega de refrigeración se encuentra adecuadamente.	2	5	Una vez aceptados, los productos congelados ubican inmediatamente en el congelador.	1	7
			Llevar un registro de ingresos y salidas de los productos.	0	7	los productos elaborados los etiqueta con nombre del producto y fecha	3	4	Los productos que van a ser usados de inmediato, los almacena en el congelador.	2	5

c. Tabla 08 resultados de la ficha de observación

						de realización					
						Emplear el método PEPS de rotación de mercancía: Primeras Entradas Primeras Salidas.	0	7	Se aseguran de que el congelador funcione a la temperatura.	7	0
Total	17	25		22	41		23	47		26	42

Fuente: ficha de observación

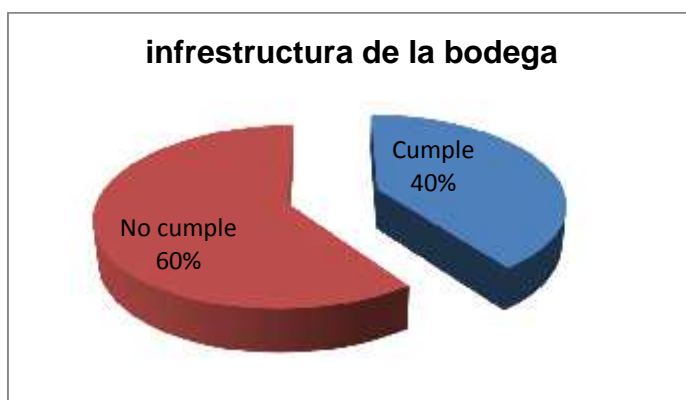
Realizado por (Paltán D.2015)

Tabla 09 Infraestructura de la Bodega

Infraestructura de la Bodega		
Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Cumple	17	40%
No cumple	25	60%
Total	42	100%

Realizado por (Paltán D.2015)

Grafico 02 Infraestructura de la bodega



Realizado por (Paltán D.2015)

Análisis

La infraestructura de la bodega no está en óptimas condiciones por lo que no ayuda para su fácil limpieza y desinfección en el área de almacenamiento. Por lo que esto conlleva a posibles apariciones de roedores y plagas en el lugar. Como lo indica Alfredo youshimatz Nava en si libro control de costos de alimentos y bebidas. Los espacios destinados para los almacenes deberán contener los aspectos siguientes:

- a. Tener ventilación adecuada o con aire acondicionado para evitar temperaturas que vayan a deterioro de los productos.
- b. Tratar que el almacén este junto a la zona de descargue para evitar pérdidas de tiempo.
- c. Evitar que penetren los rayos solares que puedan dañar los productos embotellados o enlatados ya que pueden aumentar su temperatura.

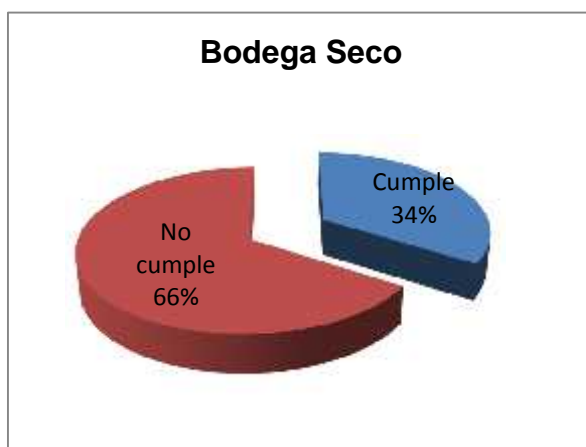
- d. Los muros y pisos deberán ser recubiertos con material lavable y fácil limpieza. (Nava, 2006, pág. 102)

Tabla 10 Bodega seco

Bodega Seco		
Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Cumple	24	34%
No cumple	46	66%
Total	70	100%

Realizado por (Paltán D.2015)

Grafico 03 Bodega en seco



Realizado por (Paltán D.2015)

Análisis

En el almacenamiento en seco existe una desventaja del 66% por lo que es constante el desorden y la falta de comunicación entre el personal que tienen acceso a esta área, tampoco existe una limpieza total en el área, dando lugar así a las aparición de los insectos roedores y otros plagas que dañen los alimentos.

Como menciona (Guía de almacenamiento seco refrigeración y congelación., 2008) Esta área es donde se almacenan alimentos secos como alimentos enlatados, cereales, harina, azúcar, galletas, té, café y otros alimentos no perecederos. El almacenista como responsable de dicha actividad debe seguir las siguientes pautas para un adecuado almacenamiento:

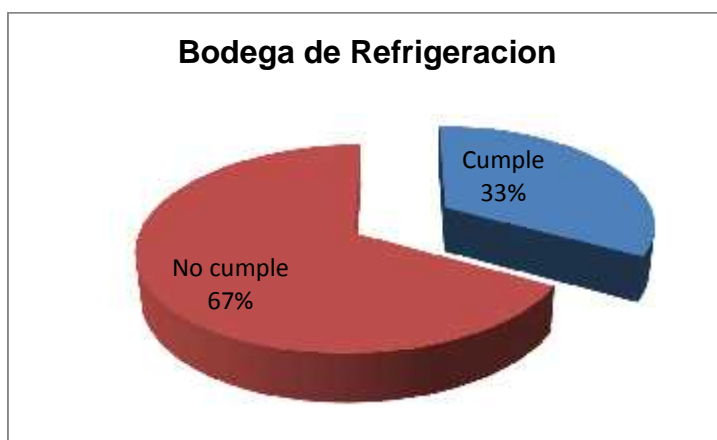
- Mantener la bodega de almacenamiento limpia, seca y ordenada.
- El almacenamiento de los insumos o productos terminados se realizará ordenadamente en estanterías con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las paredes perimetrales, y disponerse sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 20 cm de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación.
- En los sitios o lugares destinados al almacenamiento no podrán realizarse otras actividades.
- Los empaques no deben estar húmedos, mohosos o rotos.
- Inspeccionar los alimentos almacenados y utilizar la regla PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) para que los alimentos más antiguos se consuman primero.
- Los productos deberán estar separados adecuadamente según su tipo.
- Todos los lotes, especialmente los productos enlatados, han de ser inspeccionados en relación a la presencia de hundimientos, corrosión, infestación, fecha de caducidad, antes de permitir su almacenamiento.
- Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro del servicio de alimentación, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben almacenarse en áreas o estantes especialmente destinados para este fin y su manipulación sólo podrá hacerla el personal idóneo, evitando la contaminación de otros productos.
- Se debe llevar un registro de ingresos y salidas de los productos.
- El encargado de bodega deberá verificar las condiciones del transporte de los productos durante la carga y descarga.

Tabla 11 Bodega en refrigeración

Bodega de Refrigeración		
Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Cumple	23	33%
No cumple	47	67%
Total	70	100%

Realizado por (Paltán D.2015)

Grafico 04 Bodega en refrigeración



Realizado por (Paltán D.2015)

Análisis

En el almacenamiento en refrigeración existe una desventaja del 67% por la falta de conocimiento en cuanto a las normas de refrigeración como: tapar con papel film los productos elaborados, el control sobre el manejo de temperaturas, etiquetado en los productos recién realizados. Tampoco es utilizado los inventarios para verificar que producto entro y que producto debe salir primero a producción, y al momento de sacar algún producto no se asegura de que la puerta del refrigerador este completamente cerrada causando así a la contaminación y la descomposición de los alimento.

Para el control del almacenamiento en refrigeración se recomienda tener en cuenta lo siguiente. Según (Nava, 2006, pág. 106)

- a. Los productos frescos o perecederos requieren de refrigeración para su almacenamiento con el fin que se conserve en buen estado y evitar pérdidas por descomposición. El almacenamiento en refrigeración requiere de un control en cuanto a la conservación de las temperaturas, ya que los cambios de altas y bajas son perjudicables.
- b. El personal de bodega tiene la obligación de llevar un registro diario de temperaturas en las cámaras y aparatos refrigerantes que estén bajo su control.
- c. Toda cámara de refrigeración debe tener un termómetro que este a la vista, el cual debe indicar la temperatura interna con el fin que se verifique en forma permanente.

Tabla 12 Bodega en congelación

Bodega de Congelación		
Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Cumple	26	38%
No cumple	42	62%
Total	68	

Realizado por (Paltán D.2015)

Grafico 05 Bodega en congelación



Realizado por (Paltán D.2015)

Análisis

El almacenamiento en congelación existe una desventaja del 62% estas imperfecciones de dan ya que el personal que entra y sale no verifica si la cámara de congelación está en óptimas condiciones, algunos productos a

congelar no son frescos, al congelar un producto no envuelven en papel film o aluminio, además de ello las puertas en su mayoría permanecen abiertas, su limpieza no es adecuado, y los productos que ingresan no son puestos al congelador de inmediato como son las carnes, pescado y mariscos.

Cuando un producto debe preservarse en su estado fresco original por períodos largos, generalmente se congela y almacena a -18°C . Los productos alimenticios que se congelan incluyen comúnmente no sólo aquellos que se conservan en su estado fresco, por ejemplo carne, aves, mariscos sino también muchos alimentos preparados como panes, pasteles, helado y una gran variedad de productos alimenticios preparados y precocinados, incluyendo comidas completas. Según (Sanguinetti, 2010)

Para el almacenamiento en congelación se recomienda lo siguiente:

- Los alimentos a congelar deben ser sanos, limpios y frescos
- Los alimentos como pescados y mariscos deberán ser congelados rápidamente en su menor tiempo posible
- Deberá envolver los productos a congelar con papel film de plástico, aluminio o a su vez poner en un envase hermético cerrando muy bien para impedir el contacto del alimento con el aire.
- Los alimentos preparados deberán congelarse una vez que este frío.
- No se debe congelar el mismo producto por segunda vez
- Al momento de congelar un producto etiquetar con la fecha de elaboración y fecha de caducidad.
- Al congelar alimentos cocinados debe tenerse en cuenta que no debe completarse el tiempo de cocción, ya que al descongelarlo y calentarlo se completa este tiempo.
- Los platos cocinados no deben de estar tan salados ni tan especiados como los que se van a consumir de inmediato, ya que al congelar aumenta los sabores y olores.

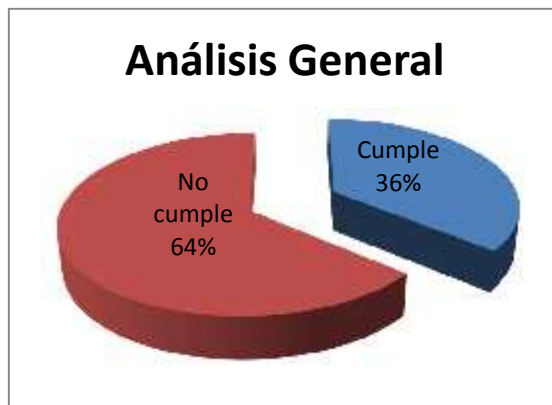
Análisis General

Tabla 13 Análisis General

Normas	Cumple	No cumple	
Infraestructura de la bodega	6.8%	10%	
Almacenamiento seco	9.6%	19.2%	
Almacenamiento en refrigeración	9.2%	18.4%	
Almacenamiento en congelación	10.4%	16.4%	
Total	36%	64%	100%

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Grafico 06 Análisis general



Realizado por: (Paltán D. 2015)

Al realizar el análisis general encontramos un 64% de las normas no cumplidas y un 34% de las normas cumplidas, por lo que el área de bodega requiere contar con un manual de procesos se esa modo ayudara al mejor funcionamiento de las distintos áreas de almacenamiento y a la minimización en cuanto a las pérdidas ocasionadas en el restaurante el Dorado.

B. Resultado de la entrevista

Cuadro 14 Entrevista

Entrevista al Sr. Juan Carlos Peñafiel. Dueño del restaurante

Preguntas		Respuestas
		I
1	¿Con cuántas personas cuentan para el área de bodega?	El restaurante no cuenta con el personal especificada para el área de bodega
2	¿Cuenta con una persona como auxiliar para el área de bodega?	No cuenta con personal auxiliar
3	¿Al realizar las compras de materia prima cuenta con un formato en la que indique comprar lo que necesite?	Verdaderamente no tenemos ningún formato en el que indique las cantidades necesarias para realizar las compras
4	¿Cuenta con proveedores fijos?	Tenemos proveedores fijos, algunos de ellos traen la mercancía al Restaurante, mientras que otros tenemos que ir a traer.
5	¿Conoce usted algún método que se utilice para inventariar la Materia Prima en una bodega?	La verdad tengo algo de conocimiento, pero no lo he puesto en práctica por el tiempo que no dispongo
6	¿Las personas que están en la bodega cuentan con el conocimiento de la función a realizar?	Como el restaurante no cuenta con personal para el área de bodega, tampoco cuenta con un conocimiento de las funciones a realizar, específicamente del área de bodega
6	¿Le gustaría contar con un manual de procesos para el manejo adecuado de una bodega?	Sería de mucha importancia contar con un manual de procesos para la mejoría del almacenamiento y así mejorar las pérdidas económicas.

Fuente: Guía de Observación

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Análisis

En la entrevista realizada al personal encargado de la cocina quien también se encarga del área de bodega, manifestó que no cuenta con un personal encargado y personal auxiliar específicamente del área de bodega por lo que él está en consideración de las pérdidas ocasionadas en el restaurante en cuanto a materia prima. El restaurante cuenta con proveedores fijos y alguno de ellos vienen a dejar la materia prima, como carnes y mariscos, mientras que en otras compras como. Hortalizas frutas vegetales granos secos lácteos etc. el mismo dueño se encarga de realizar las compras y traer al restaurante.

El señor del restaurante el dorado consideró que sería bueno contara con un manual de procesos en el que especifique el manejo adecuado en cuanto al área de bodega.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

1. TEMA:

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE BODEGA DEL RESTAURANTE EL DORADO.

2. ANTECEDENTES

El correcto Almacenamiento de la Materia Prima es importante ya que ayuda a evitar que la misma se dañe o que se desarrollen algunos patógenos. Por lo que una decisión correcta es aquella que implica aumentar la vida útil de los alimentos y evitar posibles afecciones alimentarias hacia los consumidores, además del ahorro económico ya que si se almacena de manera adecuada se podrán usar todas las materias primas sin necesidad de rechazar ninguna.

Por otra parte la temperatura, ventilación, limpieza, espacio que se dispone es muy importante, para realizar almacenamiento y un manejo apropiado de la mercancía, teniendo en cuenta su tipo (Perecedero, No Perecedero).

3. INTRODUCCION

La creación del manual de procesos para el área de bodega se realizó mediante datos obtenidos por medio de la ficha de observación en las diferentes áreas del almacenamiento del restaurante, de acuerdo al manejo que se mantenía en cada una de ellas existían descontentos con la persona encargada y de la misma forma consideraba necesario la aplicación de controles.

La propuesta servirá como apoyo para el área de bodega ya que el manual cuenta con los procesos adecuados de almacenamiento y los formatos adecuados a utilizarse. De tal forma que minimizará los gastos económicos y tendrá el control adecuado de los productos tanto en el tiempo del ciclo como en la calidad y costo de la materia prima almacenada.

4. OBJETIVOS:

- Aportar conocimientos e instrumentos indispensables para el correcto almacenamiento en el área de bodega del restaurante el Dorado del Cantón Colta Parroquia Cajabamba.
- Establecer procesos de operación adecuado de almacenamiento seco, refrigeración y congelación.
- Proporcionar formatos para un correcto control y manejo de adquisición y despacho de alimentos.

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.1. Diseño del manual

El manual está diseñado de la manera más clara para que la persona a poseer pueda entender, con colores llamativos a la vista del observador y contiene los procesos adecuados en cuanto al almacenamiento de una bodega.

5.1.1. Portada



6. CONTENIDO EL MANUAL

6.1. Proceso de compra

Tabla 15 Diagrama de Flujo de Proceso de compra



Fuente: (Palazo, 2015)

Elaborado por: (Paltán D. 2015)

6.2. Planificación de compra

Este estudio es para obtener productos a un precio justo, de proveedores adecuados, en cantidad precisa y con la calidad debida y en el momento oportuno.

Se de tener en cuenta lo siguiente para una buena planificación de compra.

6.2.1. Estudio de Mercado

Haciendo los respectivos estudios de mercado, análisis respecto a tiempo de entrega, precios y calidad, y características requeridas, esto nos ayudará a determinar el proveedor indicado para la decisión de compra.

6.2.2. Necesidades de las compras

El Jefe de Compras controla las existencias. La necesidad de compras depende de los medios disponibles, en el caso de realizar compras menores encontraremos ventajas como

- Menos posibilidad de pérdidas y mermas
- Garantizar que los productos no caduquen por no tener salida

6.3. Análisis de las Necesidades

Para el análisis de las necesidades se debe tomar en cuenta lo siguiente:

6.3.1. ¿Qué comprar?



Fuente: (Camas, Ronald, 2010)

:

Es fundamental establecer las características técnicas que debe tener los productos en general. Debe existir un equilibrio tanto en el precio como en la calidad,

6.3.2. ¿Cuánto Comprar?



Fuente: (Sorganics, 2010)

Esto es dependiendo al número de comensales atendidos, capacidad de almacenamiento y capacidad de producción, de tal forma que si compra lo necesario minimizara las pérdidas en cuanto a Materia Prima.

6.3.3. ¿A quién comprar?



Fuente: (Sorganics, 2010)

Haciendo los respectivos estudios de mercado, análisis respecto del tiempo de entrega, precios y calidad, esto nos ayudará a determinar el proveedor indicado.

Una vez realizado los estudios se proceden a la realización de las compras, y para ello el personal encargado de las compras deberá recibir diariamente del chef o persona a cargo de la cocina un documento que muestre lo que tiene que comprar y reponer todos los productos que hay que reponer en los stocks.

Tabla 16 Solicitud de compra

SOLICITUD DE COMPRAS							
FECHA:							
Detalle	Unid	stock mínimo	stock máximo	Cantidad autoriza.	fecha de entrega	cantidad recibida	Observaciones
JEFE DE COMPRAS				CHEF EJECUTIVO			

Fuente: libro gestión de compras

Realizado por: (Paltán D. 2015)

7. Bodega

7.1. Bodega general



La recepción de materias primas es la primera etapa en la elaboración de los alimentos y en este paso, es fundamental observar ciertas características de color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado. Es muy importante, que al llegar las materias primas a la cocina, además de verificar esas características, se mida y registre su temperatura para aquellos productos que vienen refrigerados o congelados. Toda materia prima que viene del lugar de elaboración, empacada en materiales como cartón, madera, o tela, debe trasladarse a recipientes propios del establecimiento, como por ejemplo: cajones plásticos o de otro material de fácil limpieza, para evitar ingresar contaminación externa al lugar. y también en la que se deberá inspeccionar de la mercadería en cuanto a.

- Cantidad
- Peso
- Calidad
- Precio

Tabla 17 Inspección de la mercadería para la recepción

7.2. Inspección de la mercadería para la recepción

<p>Cantidad</p>  <p>Fuente: (Nutricion, 2013)</p>	<p>Contar cuidadosamente para cerciorarse que llegó lo pedido. Si es necesario hay que abrir cajas y otros empaques. Cuando las cantidades son grandes se pueden tener el dato en peso en promedio y hacer el chequeo por medio de dicho peso</p>
<p>Pesos</p>  <p>Fuente: (Ecoremedios, 2012)</p>	<p>Cuando se recibe productos en bloque antes de pesarlo se debe de remover en exceso de papel o de hielo. Todo corte de carne se debe de pesar por separado, ya que cada uno tiene precio y calidad diferente.</p>
<p>Calidad</p>  <p>Fuente: (saud Alternativa, 2010)</p>	<p>Una de las tareas más importantes del recibo consiste en comprar los productos con las especificaciones, para verificar que se ajustan a ellas.</p>
<p>Precio</p>  <p>Fuente: (jornada unam, 2011)</p>	<p>Verificar que el precio indicado</p>

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Una vez hecha la inspección de estos cuatro aspectos se debe cumplir los siguientes pasos para la recepción de alimentos.







7.3. Proceso para la recepción de alimentos

- Primero verificar los alimentos perecederos como: carnes, pollo, pescado, verduras y frutas, luego proceder a los no perecederos.
- Verificar la fecha de recibido a todas las cajas, latas y/o empaques.
- Las frutas y vegetales frescos pueden empacarse en bolsas plásticas amarradas y de manera opcional pueden ser identificadas con cintas de colores diferentes, de acuerdo con el de la fecha en que se recibieron.
- Con este mismo fin también puede emplearse cajas plásticas o jabs caladas de distintos colores.
- Limpiar el producto que venga con mayor cantidad de mermas
- Si se muestran desconciertos con los alimentos recibidos, proceder a su devolución inmediata

7.4. Calidad en el producto

Tabla 18 calidad en el producto, Frutas, hortalizas, huevos y carnes





a. calidad en el producto Frutas, hortalizas, huevos y carnes.

Frutas y Hortalizas	Aspectos Generales
<p>Son productos que se advierte fácilmente la frescura o estado de madurez observando el aspecto general.</p>  <p>Fuente: (Hortalizas, 2011)</p>  <p>Fuente: (Paredes, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir cuando tengan un color franco, sin manchas, en algunos casos brillantes, • Textura consistente, aspecto terso, hoja quebradiza. • Sin magulladuras, golpes, manchas o picaduras. • Cajas o embalajes con el etiquetado correspondiente, indicando la especie, variedad, procedencia, categoría, etc. • Rechazar aquellas partidas en las que existan frutas y hortalizas con mohos ya que las esporas de estos proliferan rápidamente entre los productos sanos
Huevos Frescos	
 <p>Fuente: Fuede: (Paredes, 2010)</p> 	<p>Los huevos deberán ir en estuches, perfectamente acomodados, con la parte estrecha hacia abajo y protegidos para evitar roturas que los harían rechazables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir huevos con la cascara entera, limpia y sin defectos. Comprobar que tienen la correspondencia marca de trazabilidad en la cascara. • Rechazar los huevos con cascara quebrada
Carnes	
 <p>fuentes: (elaboracion de carnes , 2013)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir Las piezas de carne que presenten un aspecto de frescura, una coloración y brillo adecuado a la especie y la edad del animal, consistencia firme, grado de engrosamiento adecuado, buen olor, etc. • Rechazar carnes con aspecto y tacto viscoso, con exudación anormal, superficie seca o con ennegrecimiento por oxidación.

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Tabla 19 calidad en el producto Pescados y mariscos

b. calidad en el producto Pescados y mariscos

Pescados	Acepte
 <p>(pescados better, 2013)</p>  <p>(pescados better, 2013)</p>	Congelado
	correcto almacenamiento y conservación del producto
	libre de mermas
	Color:
	blanco brillante
	Olor:
 <p>(pescados better, 2013)</p>	Característico
	Textura:
	firme al contacto
	Rechazar
	Color: gris o verde
	Textura: Flácida
	Olor: agrio a amoníaco
Mariscos	Acepte:
 <p>(Vaxtupan, 2011)</p>	olor: mar, algas marinas
	color: dependiendo su especie (gris, negro)
	sabor: ligeramente salado, insípidos
	textura: dura, fibrosa y blanda carne: firme y elástica
	bivalvos las balbas deben estar completamente serradas y deben tener un sonido metálico cuando se entre chocan
 <p>(Vaxtupan, 2011)</p>	Rechazar
	Color: gris o verde
	Textura: Flácida
	Olor: agrio a amoníaco

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Tabla 20 Calidad en los productos lácteos

c. Calidad en los productos lácteos

leche, queso y yogurt	
 <p>(Perez A. , 2012)</p>	Aceptar
	temperatura refrigerados
	transportados en vehículos especializados que garanticen la conservación de sus propiedades
	empacado
	leche empacada en bolsa de polietileno sin perforaciones, sin abombamientos
	yogurt en bolsa de polietileno o vaso plástico
	leche pasteurizada entera
	leche en bolsa
	sin grumos ni apariencia cordata
	yogurt elaborado con leche entera pasteurizada y con pulpa de fruta
	queso en bloque
	fecha de vencimiento
	lote
	no presentar goteos de ningún tipo
	Color
	Homogéneo
	Olor:
	Agradable
	Textura:
	Lisa, bordes limpios
 <p>(Perez A. , 2012)</p>	Rechace
	presencias de mohos o partículas extrañas
	Olor:
	desagradable, rancio o fermentado

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Tabla 21 Calidad en los Productos Envasados

d. Calidad en los productos envasados

 <p>(Perez A. , 2012)</p>	Aceptar
	temperatura ambiente
	latas intactas, no abolladas, no hinchadas, no oxidadas
	Limpias
	Fecha de vencimiento
	etiqueta completa y visible
	lote
	latas intactas
	envases de vidrio y/o plástico íntegros y limpios
	envases de vidrio intactos, sin averías
	envases debidamente tapados
Rechazar	
 <p>(Perez A. , 2012)</p>	goteo de algún tipo
	latas abolladas, hinchadas, oxidadas o violadas
	presencia de suciedad

Realizado por: (Paltán D. 2015)

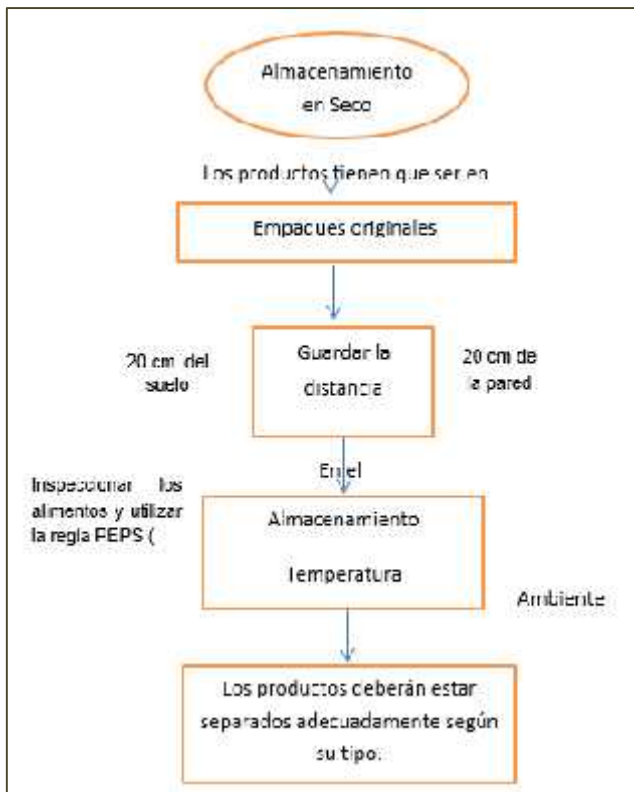
En caso de que exista alguna duda en cuanto a la calidad del producto, consultar con el chef a jefe de cocina.

Una vez hecho las inspecciones requeridas por cada tipo de alimento, estará listo para proceder al almacenamiento que necesite cada producto.

8. Proceso de almacenamiento en las Bodegas

8.1. Bodega en seco

Grafico 06 Proceso del Almacenamiento en Secos



Fuente: (Organizacion Panamericana de la Salud, 2010)

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Definición

Empaquetamiento Adecuado

El producto no perecedero se deberá de retirado de su empaque original, y se recomienda colocarlo en recipientes bien cubiertos, protegidos y de fácil limpieza. Esta medida ayuda a proteger los alimentos de eventuales acciones de roedores, insectos o de contaminantes como las bacterias.



Distancias adecuada entre el piso y la estantería

Una distancia de al menos 20 cm. del suelo o de las paredes, facilita la limpieza del lugar, hace posible una mejor ventilación, separa los alimentos de paredes calientes o húmedas y da una mejor imagen del establecimiento.



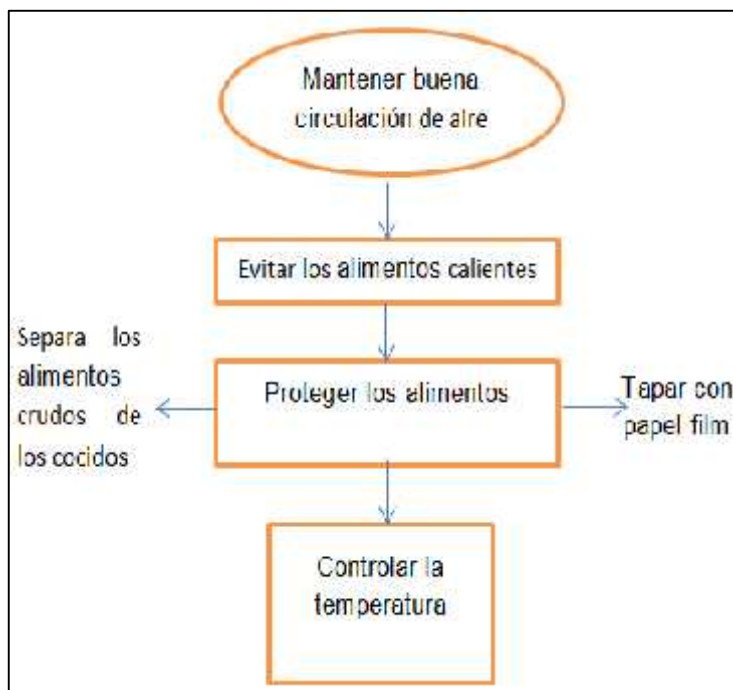
Fuente: (Marco Comercial, 2009)

Rango de temperatura

Un termómetro y un medidor de humedad, ayudarán a controlar las condiciones de temperatura y humedad del lugar. (Organizacion Panamericana de la Salud, 2010)

8.2. Almacenamiento en refrigeración

Grafico 07 Procesos de almacenamiento en refrigeración



Fuente: (Organizacion Panamericana de la Salud, 2010)

Realizado por: (Paltán. D. 2015)

Mantener buena circulación de aire

“La temperatura del aire que circula dentro de la heladera, tiene mucha importancia para mantener los alimentos por debajo de 5°C. Por eso la temperatura del aire debe ser de unos 4°C, lo cual ha de ser comprobado al menos una vez durante cada turno de trabajo, mediante el uso de un termómetro colocado en la parte más “caliente” del equipo.



Fuente: (Prdave, 1995)

Evitar almacenar alimentos calientes

El colocar alimentos calientes en el refrigerador, puede dar lugar a que el interior del equipo se caliente al punto que los demás alimentos entren en la zona de temperatura de peligro, lo mismo puede suceder si el equipo es sobrecargado, ya que se impide la circulación del aire frío y el contacto de este con los alimentos en refrigeración.



Fuente: (Planeta Joy , 2009)

Proteger los alimentos

Mantener los alimentos cubiertos es una de las mejores maneras de evitar la contaminación cruzada, por eso siempre estos deben cubrirse con papel aluminio o plástico. Se deben utilizar recipientes poco profundos para que los alimentos se enfríen más rápido. El utilizar recipientes grandes, hace que éstos parezcan fríos en el exterior, pero los alimentos en el centro, tardan mucho tiempo en bajar su temperatura por debajo de 5°C y permanecen largo tiempo

en la zona de temperatura de peligro, con lo cual se facilita la multiplicación de las bacterias.

La protección de los alimentos para evitar este tipo de contaminaciones, también se aplica cuando no se tienen equipos separados para alimentos crudos y alimentos cocidos. En este caso se aconseja colocar la carne cruda, el pollo o el pescado separados de los alimentos cocinados o listos para consumir o si no, debajo de éstos para evitar goteos de los alimentos crudos sobre los ya preparados.

El orden en que se deben colocar es el siguiente, de arriba hacia abajo: alimentos listos para consumir, pescado entero, cortes enteros de carne o cerdo, carne o pescado molidos, pollo entero y/o molido, orden que está basado en evitar contaminaciones por goteo.



Fuente: (wordpless, 2015)

Controlar las temperaturas

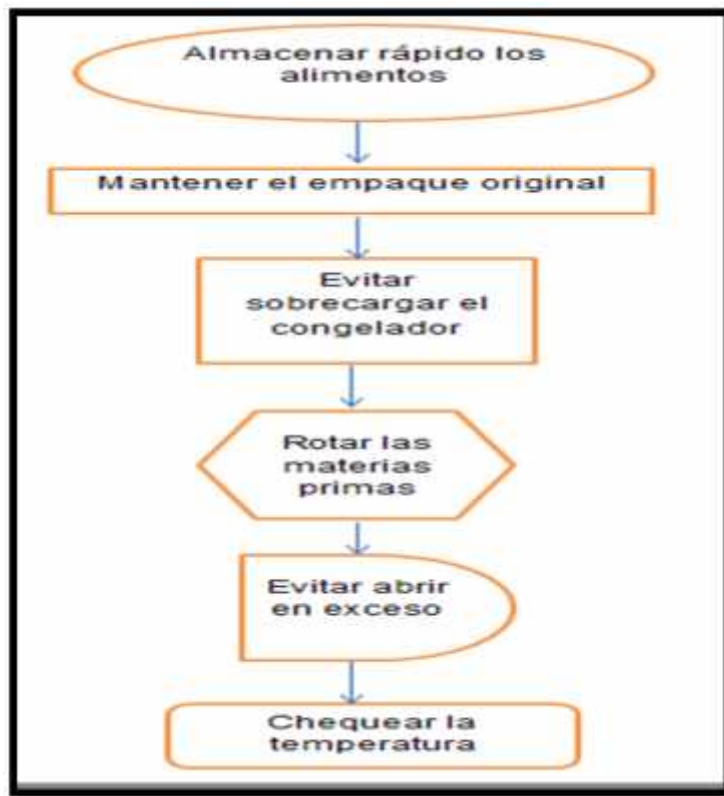
La vigilancia de la temperatura de los alimentos debe realizarse a intervalos de tiempo, como acción clave durante el almacena-miento, para lo cual se tomará al azar la temperatura de los alimentos almacenados en el equipo. No olvide también que la temperatura del equipo debe ser chequeada con frecuencia y que conviene anotar las lecturas obtenidas”. (Organizacion Panamericana de la Salud, 2010)

8.3. Almacenamiento en congelación

Área en la cual se mantienen los alimentos congelados a una temperatura de menos 18°C, condiciones que si bien no matan todos los microorganismos, sí reducen su crecimiento. No obstante los alimentos congelados deben ser

utilizados lo más rápidamente posible dentro de su fecha de vencimiento. Algunas de las claves que se aplican a este tipo de almacenamiento incluyen:

Tabla 08 Proceso de Almacenamiento en congelación



Fuente: (Organización Panamericana de la Salud, 2010)

Realizado por: (Paltán D. 2015)

Almacenar rápido los alimentos: Una vez inspeccionados los alimentos al recibirlos, deben ser etiquetados, identificando el contenido de los paquetes, fecharlos y almacenarlos en el congelador. Si hay algunos productos que van a ser usados de inmediato, estos se colocarán en la heladera.

Mantener el empaque original

Siempre que sea posible, evitar sacar el empaque en contacto directo con el alimento y de ser necesario, reemplazarlo por un material que lo proteja de la humedad o debe colocarse en un recipiente limpio y desinfectado. Etiquetar bien los paquetes y recipientes identificando el contenido y la fecha de entrada, al igual que la fecha en que debe ser vendido, consumido o descartado. Esto ayudará a la adecuada rotación de la mercadería.

Evitar sobrecargar el congelador

Una carga excesiva de alimentos, o colocar alimentos calientes en el congelador, puede elevar la temperatura y descongelar parcialmente los alimentos que se guardan allí. Por esa razón, para evitar tener que poner restos de alimentos en el congelador, prepare varias partidas pequeñas. La sobrecarga del congelador, hace también más difícil encontrar los alimentos y la rotación de los mismos.

Rotar las materias primas

Se aconseja utilizar el sistema de Lo primero que entra es lo primero que sale (PEPS), para hacer una buena rotación de los alimentos, basándose en la fecha límite de uso con que este fue ingresado.

Evitar abrir en exceso la puerta

El abrir pocas veces la puerta, contribuye a mantener mejor la temperatura del equipó y de los alimentos. Programe el ingreso y retiro de alimentos del congelador para evitar abrir muchas veces la puerta.

Chequear la temperatura Al igual que en la heladera, la temperatura del congelador debe ser vigilada a intervalos con termómetros bien calibrados y anotando las lecturas obtenidas. (Organizacion Panamericana de la Salud, 2010).

8.4. Temperatura y conservación de los alimentos

Tabla 22 Temperaturas y conservación de los Alimentos

Producto	Temperatura	Tiempo de conservación
Conservación de los alimentos en congelación		
Carnes de vacuno	18 °C	Hasta 12 meses
Hortalizas	18 °C	Hasta 12 meses
Pollo, caza	18 °C	Hasta 10 meses
Cordero	18 °C	Hasta 8 meses
Cerdo	18 °C	Hasta 6 meses
Carne picada	18 °C	Hasta 2 meses
Pescado magro	18 °C	Hasta 6 meses
Pescado graso		Hasta 3 meses o mas
Mariscos		Hasta 3 meses
Conservación de los alimentos en refrigeración		
Pescado fresco limpio	-8°C	2 días
Carne picada	0 -8°C	2-3 días
Carne y pescado cocido	-8°C	3-4 días
Leche abierta	0 -8°C	3-4 días
Verdura cocida	-8°C	3 días
Carne cruda bien conservada	-8°C	4-5 días
Verdura cruda	-8°C	4-5 días
Conservas abiertas	-8°C	2-3 semanas
Productos lácteos y otros c	-8°C	La fecha de caducidad que indique en el envase
Huevos	0 -8°C	3-3 semanas
Conservación de los alimento secos		
Producto	Embalaje	Observación
Harina, cebada, arroz, granos secos	Embalaje plástico de tipo polipropileno alimenticio Envase de acero inoxidable	Control de los insectos, almacenar a temperatura ambiente.
Maíz, pasta	Original	Almacenar a temperatura ambiente
Galletas	Original	Almacenar a temperatura ambiente

Nueces, almendras, avellanas	Original	Almacenar a temperatura ambiente
Cacao, chocolate	Original	Almacenar a temperatura ambiente
Frutas secas	Original	Almacenar a temperatura ambiente
Mantequilla	Original	Si la temperatura es superior a los 28°C almacenar en refrigeración
Especies aromáticas, levadura	Envases herméticos	Almacenar en temperatura ambiente
Aceites vegetales	Latas frascos, envases plásticos	Almacenar en temperatura ambiente, proteger de la luz solar
Jugos de frutas, agua mineral, mermeladas	Envase original	Almacenar en temperatura ambiente, proteger de la luz solar
Azúcar, sal	Envase de acero inoxidable	Almacenar a temperatura ambiente

Fuente: (Organizacion Panamericana de la Salud, 2010)

Elaborado por: (Paltán D. 2015)

8.4.1. Congelado de las carnes

Es necesario seguir las reglas que marcan los especialistas para el congelado de las carnes, pues este sistema ocupa un sitio primordial en las operaciones modernas en el servicio de los alimentos. Cabe mencionar que una gran mayoría de la gente piensan que estos productos, al congelarse empeora la calidad, sabor, textura y perdida de sus valores nutritivos y vitamínicos, pero no es así, siempre y cuando se usen las técnicas adecuadas para un congelamiento. Se llevaran a cabo tres etapas para que los productos no sufran deterioro alguno.

Tabla 23 Proceso de congelación de las carnes

Etapas	Características	Observaciones
Empaque adecuado	Papel estaño siempre y cuando su cierre sea hermético Plástico film, este es el que más se usa, ya que es adherible y su cierre es hermético	Cuando las carnes no son empacados adecuadamente sufren quemaduras por congelamiento
Congelamiento rápido	Es necesario hacer notar que mientras más rápido sea la congelación de los alimentos, será mejor el resultado Los productos a congelar se coloca en un aparato congelador (no la cámara), que este a una temperatura mucho más baja de -30 a -35°C o menos	Se elevará la temperatura del aparato y cuando este a -20°C se saca las carnes y se mete en la cámara congeladora. Se debe de Insertar un termómetro de aguja para verificar su temperatura interna
Conservación de temperatura estable	La cámara debe estar entre -18 a -20°C y tener una vigilancia de revisiones periódicas que pueden ser cada tres o cuatro oras	Por ningún motivo se podrá variar las temperaturas

Realizado por: (Paltán D. 2015)

8.4.2. Descongelamiento de las carnes

El descongelamiento de las carnes requiere de ciertas técnicas y cuidados básicos las cuales, es necesario observar para que los productos no sufran deterioro, como es el sangrado, manchas y pérdida del sabor. El método adecuado es el siguiente.

Tabla 24 Proceso para el descongelamiento de las carnes

Método	Características	Observaciones
Sacar los producto de más tiempo	Sacar los productos que estén más tiempo en las cámaras, colocar en un aparato, se aumenta la temperatura gradualmente durante las 24 horas siguientes, por medio de su regulador, hasta llegar a la ideal.	Los perímetros recomiendan un lapso de 48 horas.
No descongelar con agua caliente	Las carnes no se deben descongelar con agua caliente, dejándola a intemperie, a fuego directo, etc. esto ocasiona el deterioro del producto	
Descongelar lo necesario	Descongelar la cantidad necesaria, para evitar pérdidas.	

Realizado por: (Paltán D. 2015)

8.4.3. Método para el almacenamiento de la materia prima

Primeo en entrar, primero en salir (FIFO)

Una de las maneras más fáciles de hacer es usando el método primero en entrar, primero en salir, este método brinda la seguridad de que los alimentos tengan la seguridad adecuada durante la rotación. En el caso de recibir un envío, se coloca los alimentos más antiguos hacia el frente y lo más nuevo hacia atrás. Desechando los alimentos que están en mal estado y que han caducado.

Tabla 25 Formato Fifo

[illegible]

Realizado por: (Paltán D. 2015)

9. Funciones y responsabilidades del Bodeguero

El Bodeguero es el responsable de la ejecución de labores de compra, almacenaje y distribución de la materia prima para la producción de los diferentes departamentos, velando en todo el proceso por el adecuado mantenimiento de los inventarios.

Tabla 26 Funciones y responsabilidades del bodeguero

Funciones y responsabilidades del bodeguero	
Realizar las compras	El Bodeguero será el responsable de realizar las compras juntamente con el chef o en el encargado de la cocina utilizando los formatos adecuados.
Llevar el inventario	Una de las principales funciones que un bodeguero realiza es llevar a cabo el inventario de bodega y el ingreso y salida de mercadería. La persona encargada de bodega debe de saber exactamente con cuanto producto cuenta la empresa, ya que deben de esa cantidad la empresa toma las decisiones en pedir más materia prima o no. Por lo general las revisiones de bodega se hacen mensualmente.
Controlar la rotación	Una de las funciones más importantes de un bodeguero es controlar la rotación y el vencimiento de los productos de bodega. El encargado de bodega debe de estar pendiente sobre las fechas de vencimiento de cada producto, para esto, debe de tener un control escrito sobre cuando ingreso el producto a la empresa y cuanta duración tiene. Por lo general la rotación de producto se da de los más viejos a lo más nuevo, es decir primero se sacan productos que han estado anteriormente en bodega y que todavía son aptos para su venta. Si se llegara arruinar el producto, el bodeguero puede sufrir de un descuento salarial o incluso ser despedido de la empresa, por eso siempre debe de estar pendiente del producto que se vende.
Chequear la mercancía	Además debe de recepcionar y chequear la mercadería para la bodega. Es decir que el bodeguero es la persona encargada de recibir y revisar todo el producto que ingresa a la empresa. Debe de verificar que el pedido que esté recibiendo vaya acorde a lo que está estipulado en la factura de la empresa. Además debe de verificar que cada producto venga con su fecha de vencimiento y sus estándares de calidad 100% cumplidos.
Limpieza de la bodega	También no solo debe de velar por el producto, el bodeguero también se debe de encargar que la bodega se encuentre en condiciones óptimas para guardar el producto. El bodeguero se encarga de mantener la bodega de una forma limpia y ordenada. Limpia, para que el producto no se arruine y ordenada para que pueda encontrar el producto que se necesite de una forma más rápida.

Realizado por: (Paltán D. 2015)

En las empresas grandes existe un departamento que se encarga de realizar las compras, pero en caso de empresas pequeñas el encargado de realizar las compras será el jefe de bodega juntamente con el chef o la persona que está al frente de la cocina. El bodeguero tiene una gran responsabilidad al cumplir con el control de todas las actividades que se deben de realizarse, el auxiliar de

bodega debe de asumir con las mismas responsabilidades en caso de no contar con el jefe de bodega

10. Despacho

El despacho es interno comprende la salida de los productos en buenas condiciones Este proceso es llevado por el jefe de bodega que es el encargado de llevar las existentes de la mercancía que entra y sale del almacén.

10.1. Control del Despacho

El control de despacho tiene algunos aspectos importantes

- Que tenga un conocimiento y la responsabilidad para entregar el producto en las condiciones adecuadas.
- Un control preciso, con los documentos adecuados.
- Verificar y entregar.

10.2. Requisición del producto

Es una serie de formatos donde se describe de manera detallada cada uno de los artículos que solicitan en los centro de producción sea cocina bares cafetería panadería etc.

En la requisición se indica todos los productos a necesitar con las respectivas cantidades Este documento debe contener firmas de la persona que realiza el pedido, el chef ejecutivo o cocinero principal, de la persona que despacha el producto y de la persona que recibe, por medio de este documento el jefe de bodega ingresara los datos de la cantidad de materia prima entregada del Kárdex de Materia prima.

Tabla 27 Formato de requisición a bodega

REQUISICIÓN A BODEGA						
Fecha:						
Área:						
Producto	Unidad	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Devolución	Costo Unitario	Costo Total
Jefe de compras:			Solicitante del pedido:			
Chef Ejecutivo:						

Fuente: libro de gestión de compras

Realizado por: (Paltán D. 2015)





11. Proceso de Limpieza y Desinfección

Limpieza es eliminar la suciedad visible de las superficies - restos de carne, huesos, grasa, etc. - mediante el uso de agua, detergentes, cepillos, trapo etc.

Desinfectar es eliminar la suciedad no visible de las superficies - microorganismos- mediante el uso de productos químicos.

La limpieza que se debe realizar será dependiendo de los distintos áreas de almacenamientos.

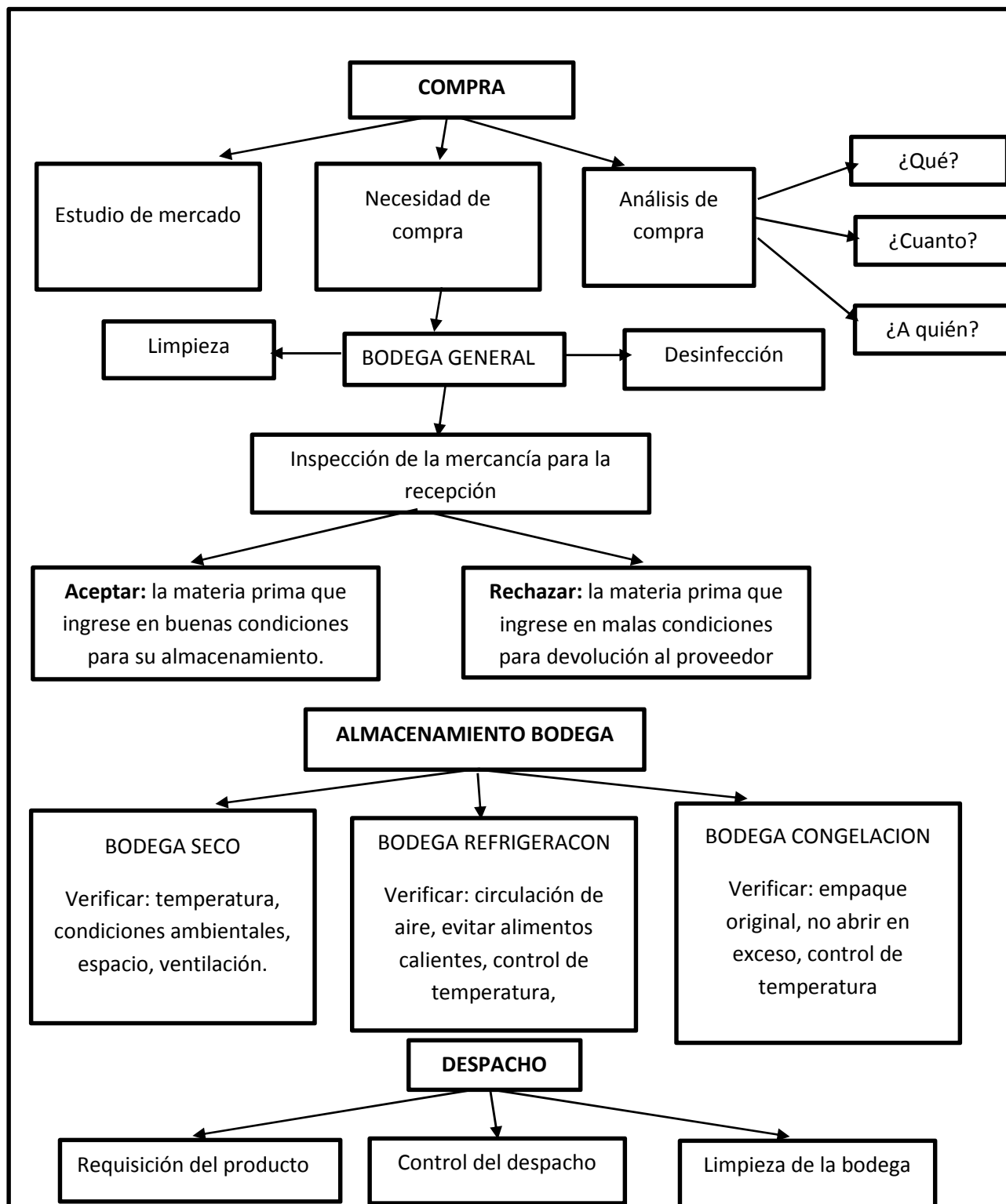
Tabla 28 Proceso de Limpieza de la Bodega

Áreas	Limpieza y desinfección
BODEGA SECOS  <small>(fao, 2010)</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar las divisiones de la estantería. Con un paño seco. • Con un paño humedecido en una solución desinfectante, retirar los restos que han caído sobre el mesón. • Barrer el piso de la bodega de secos con una escoba de cerdas plásticas finas.
REFRIGERADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el interior de la misma • Desechar los restos innecesarios a la basura orgánica. • Lavar las rejillas. • Con un paño limpiar las paredes internas • Limpiar las paredes externas de la refrigeradora
CONGELADOR  <small>(Nautiel, 2011)</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el interior del congelador • Desechar los restos innecesarios a la basura orgánica. • Lavar las rejillas. • Con un paño limpiar las paredes internas • Limpiar las paredes externas del congelador
PAREDES  <small>(trucos para limpiar, 2011)</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar una solución de agua con detergente. • Restregar las paredes con una escoba. Poner atención en las áreas que no posean curvatura sanitaria puesto que ahí se almacenan y proliferan microorganismos • Enjuagar con abundante agua
PISOS  <small>(trucos para limpiar, 2011)</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Barrer los pisos de todas las áreas con la escoba designada para cada área. • Recoger la basura y depositarla en el contenedor de desechos inorgánicos. • Aplicar una solución de agua con detergente. • Restregar las superficies con una escoba. • Enjuagar con abundante agua • Aplicar una solución de cloro en el piso para desinfectarlo • Secar el piso utilizando un trapeador

Fuente: Folleto de ministerio de turismo Riobamba zona 3

Realizado por: (Paltán D. 2015)

12. Flujograma de procesos de compra, almacenamiento y despacho de materia prima.



Fuente: flujograma (2011) compra+de+materia+prima.

Realizado por: (Paltàn D.2015)

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los referentes teóricos son indispensables para tener un conocimiento profundo sobre los manuales, procesos y cuál es el método adecuado para su desarrollo en empresas y restaurante.
- Mediante los instrumentos utilizados como: la Guía de observación y la entrevista, las falencias encontradas en el bodega del restaurante es por la falta de un Manual que indique los procesos adecuados y un personal encargado para dichas áreas, lo que permite un descontrol total principalmente en el almacenamiento y un desconocimiento en cuanto a las normas que se deben a aplicar.
- El manual de proceso contiene todo los métodos adecuados en cuanto a compra, almacenamiento y despacho con las operaciones, normas y funciones que debe tener una bodega tomando en cuenta el diagnostico de las imperfecciones existentes.

Recomendaciones

- Cuando se vaya elaborar el Manual de proceso para el área de bodega se debe realizar una investigación bibliográfica en cuanto a normas, métodos, técnicas que puedan ayudar a la elaboración del manual.
- Para determinar las falencias y necesidades en el área de bodega se debe de aplique una ficha de observación y entrevista, ya que en ello se puede determinar claramente las necesidades y los puntos críticos que se evidencian en el objeto de investigación.
- Se recomienda aplicar el manual de proceso para mejorar las condiciones de compra, almacenamiento y despacho en el área de bodega de tal forma que ayude a minimizar las perdidas existentes.

IX. BIBLIOGRAFÍA:

- Antonio, G. (2011). *Mesa y bar*. Recuperado el 2 de diciembre del 2014. Obtenido de Mesa y Bar: <http://mesabar-jorgeantonio.blogspot.com/2011/04/definicion-importancia-y-metodos-de.html>
- Armendariz, J. (2012). *Seguridad e higiene en la manipulacion de alimento*. Segunda Edición. Madrid - España: Paraninfo.
- Baquero Carlos, D. A. (2010). Administración de una bodega. *Capítulo 2: la funcion de una bodega*. Bogota: McGraw- Hill.
- Beatriz, P. (2011). Mesa y bar, *importancia y metodos de almacenamiento de alimentos y bebidas: Recuperado el 25 de enero del 2015. Obtenido de:* <http://mesabar-jorgeantonio.blogspot.com/2011/04/definicion-importancia-y-metodos-de.html>.
- Bejarano, G. N. (2012). Generalidades de almacenamiento. Recuperado el 2 de enero del 2015. Obtenido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaipdiciembre2012/lotaip/base%20legal/Reglamento%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>
- Caldera, Y. (2010). Calidad en la alimentacion. Recuperado el 28 de febrero del 2015. Obtenido de Sliden Sharde: <http://es.slideshare.net/calidadyalimentum/despacho-en-los-servicios-de-alimentacin>
- Carvajal, L. (2013). Método deductivo de investigación. Recuperado el 3 de marzo del 2015. Obtenido de <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Cerrano, M. V., Fernandez de Córdova, A., Salas, M., & Jara, I. (2012). Manual de procedimientos. Recuperado el 24 de enero del 2015. Obtenido de [dspace.cucuenca.edu.ec:http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1581/1/tgas43.pdf](http://dspace.cucuenca.edu.ec/http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1581/1/tgas43.pdf)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración: proceso administrativo*. Bogota: McGraw- Hill.
- Anders, R. (2010). Compra y venta. Recuperado el 7 de julio de 2015. Obtenido de: <https://www.google.com.ec/search?q=compra+de+materia+prima>
- De la Torre, F. (2011). *Administración hotelera: segundo curso: A y B. Segunda Edición*. Mexico.
- Erica, G. (s.f.). *Salud y Nutricion*. Recuperado el 20 de marzo del 2015. Obtenido de Salud y Nutricion: <http://www.trabajos41/inocuidad-alimentos/inocuidad-alimentos2.shtml>
- Arturo, P. (s.f.). *Definicion de procesos*. Recuperado en 7 de mayo del 2015. Obtenido de: <http://definicion.mx/proceso/>.
- Fernandez, R. (2010). *Limpieza y desinfeccion*. Recuperado el 10 de diciembre del 2014. Obtenido de <http://www.fao.org/wairdocs/x5403s/x5403s0a.htm>

- Fernando, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social, política, organizaciones y sistema para la acción*. Madrid: CCS.
- Franco, A., & López. (2004). *Administración de la empresa restaurantera/ Restaurant business Management*. España: Trillas.
- Gallego, J. F. (2012). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Madrid: Paraninfo.
- Gaviria, A. F., Tabares, P. A., & Salazar, L. M. (2009). *Diseño del Manual de Procesos: procedimiento y Funciones para la distribuidora e importadora C. I Coffee en ciudad de Pereira (Risaralda)*. Recuperado el 11 de julio del 2015. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2214/1/658306A282.pdf>
- Gestiopolis. (2011). *Gestión de marketing*. Recuperado el 13 de abril del 2015. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/manual-compras-almacen-empresas-gastronomia-libro.htm>
- Gómez Ceja, G. (1995). *Planeación y organización de empresas*. Octava Edición. México: Mac-Gaw Hill.
- Gómez, G. (2001). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. Recuperado el 27 de enero del 2015. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gonzalez, L., Orellana. (2010). *Manual operativo*. Recuperado el 22 de junio del 2015. Obtenido de repositorio.uct.edu.e: <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/347/1/Manual%20de%20Procedimientos%20Operativos%20para%20el%20Restaurante%20las%20Parrillas%20del%20Gato.pdf>
- Cristian, M. (2008). *Proceso de bienestar estudiantil*. Recuperado el 5 de febrero del 2015. Obtenido de Proceso de Bienestar Estudiantil: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GB E.27.pdf
- Gutierrez, T. (2014). *Alto nivel*. Recuperado el 17 de mayo del 2015. Obtenido de: <http://www.altonivel.com.mx/41737-manual-de-procedimiento-el-exito-de-las-empresas.html>
- Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: Mac - Graw - Hill.
- Henry, F. (2010). *Administración industrial y general*. Francia: CICS.
- Horacio, O. (2011). *Tipos de manuales*. Recuperado el 30 de enero del 2015. Obtenido de tipos de manuales: <http://es.scribd.com/doc/54778526/Tipos-de-Manuales#scribd>
- Roberto, R. (2011). *Características aceptables de las hortalizas*. Recuperado el 28 de enero del 2015. Obtenido de

<https://www.google.com.ec/search?q=carcteristicas+captables+en+hortalizas&binw1366&bih=667&source>

- Hurtado, D., & Terry, G. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
- Ignacio, A. G. (2006). *Introducción a la calidad*. Vigo: Ideas Propias.
- Raúl G. (2006). Manipulación y almacenamiento de alimentos. Cuba: Editorial Logicuba ISBN - 959-7191-07-5. p. 20.
- Jobber, M. Y. (1986). *Manejo de alimentos*. Mexico: Pax - México.
- Jorge A. (2011). *Mesa y Bar*. Recuperado el 19 de febrero del 2015. Obtenido de Mesa y Bar: <http://mesabar-jorgeantonio.blogspot.com/2011/04/definicion-importancia-y-metodos-de.html>
- Beltrán J. C., Moreno, J. R. (2010). Guía para elaboración de los manuales de proceso y procedimiento. Soacha-Cudimarca.
- Juan, C. (2010). Guía para elaboración de los manuales de proceso y procedimiento. Soacha-Cudimarca.
- Koontz, H. (1968). *Principles of Management: An analysis of Managerial Functions*. New York: Mc - Graw - Hill.
- Lozano, G. J. (s.f.). Dirección nacional de innovación académica. *investigación operativa*. Recuperado el 4 de abril del 2015. Obtenido de: <https://www.investigaciónoperativa.com>.
- Marcelo, G. M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Brujas. p. 6.
- Marco, C. & Jessica J. (2009). Marco comercial. Recuperado el 9 de marzo del 2015. Obtenido de <http://www.macrocomercial.com/>
- Nathaly, V. (2010 23 de abril). Metodología de investigación. Recuperado el 1 de abril del 2015. Obtenido de conceptos básicos de la metodología de investigación: <http://metodologia02.blogspot.com/>
- Meyer B., Deobold., Van., Dalen., J., & William. (2006). Procesos de compra *Noemagico*. Mexico.
- Nautiel. (2011). Desinfección de cámaras de congelación. Recuperado el 20 de mayo del 2015. Obtenido de <http://www.nautiel.es/limpieza-desinfeccion-de-camaras-frigorificas-barcelona/>
- Nava, A. Y. (2006). Control de costos de alimentos y bebidas. Mexico: Trillas. p. 102.
- Fauso, V. (2013). Dietas y nutrición. Recuperado el 26 de agosto del 2015. Obtenido de <http://www.dietas.net/nutricion/verduras-y-hortalizas/tips-para-comer-verduras-que-creias-aburridas.html>

- Ogalló, C. (2007). *Manual de comunicación*. Madrid: Dykinson. p. 4.
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Manipulación de alimentos manuales y recomendaciones*. Recuperado el 27 de enero del 2015. Obtenido de Condiciones para el almacenamiento de las Materias Primas:
<http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/piezas%20comunicacionales/cdmanipulacion%20Alimentos/manipuladoresmanualeshigienicoalmacenamiento.htm>
- Ortega, J. (2012). *Almacenamiento en bodega*. Recuperado el 15 de julio del 2015. Obtenido de Almacenamiento en Bodega: <http://es.slideshare.net/Johor2581/almacenamiento-en-bodegas?related=1>
- Ovalle, A. (2013). *Manual de organización*. Recuperado el 30 de abril del 2015. Obtenido de Manual de Organización: <http://es.slideshare.net/kuphy/manual-de-organizacion-17240645>
- Palazo, C. (2015). *Procesos de compra y venta*. Recuperado el 7 de junio de 2015. Obtenido de [http://sacaos.wikispaces.com/procesos+de+compra+y+venta+\(restaurant+vocelli\)+carolina+palazon](http://sacaos.wikispaces.com/procesos+de+compra+y+venta+(restaurant+vocelli)+carolina+palazon)
- Pazminio, A. (2009). *Definición de un manual*. Recuperado el 11 de septiembre del 2015. Obtenido de <http://definicion.mx/manual/#ixzz3MBAsTqrZ>.
- Perdomo, A. (2010). *Manuales de organización*. Recuperado el 9 de abril del 2015. Obtenido de los manuales: <http://es.slideshare.net/mrojas/los-manuales>
- Pérez, A. (2012). *Productos lácteos*. Recuperado el 23 de septiembre del 2015. Obtenido de <http://www.cuadritos.mx/wpcontent/uploads>
- Pérez, J. (2007). *Gestión de procesos*. México: ECIC.
- Pérez, P. (2013). *Descriptor de puesto para plazas*. Recuperado el 25 de septiembre del 2014. Obtenido de Descriptor de puesto para plazas:
<http://www.estascontratado.com/blog/descriptores-de-puesto-para-plazas-de-almacenamiento.aspx>
- Darwin, P. (2013). *Pescado de calidad*. Recuperado el 10 de julio. Obtenido de <http://www.better.com.ar/fotos/pescado2.jpg>
- Pintos, G. (2009). *Manuales administrativos hoy*. Madrid - España: Paraninfo.
- Peter, J. (2009). *Alimentación saludable*. Recuperado el 28 de julio de 2015. Obtenido de <http://www.planetajoy.com/?page=Inicio>
- Prdave, J. (1995). *Mercado libre*. Recuperado el 28 de julio de 2015. Obtenido de de cámara de refrigeración: http://profesional.mercadolibre.com.mx/MLM-495298976-camara-de-refrigeracion-y-congelacion-_JM
- Real Academia Española. (2010). *Almacenamiento*. Argentina: RAEI p. 11.

- Robles., L. M. (2010). *Procedimiento de Limpieza y Desinfección en Bodegas*. Recuperado el 30 de septiembre del 2015. Obtenido de Procedimiento de Limpieza y Desinfección en Bodegas: <http://es.scribd.com/doc/38165131/04-Procedimientos-de-limpieza-y-desinfeccion-en-bodega#scribd>
- Ruíz de Palacios Villaverde, M. M.. (s.f.). *Métodos de valoración de existencias*. Recuperado el 3 de abril del 2015. Obtenido de métodos de valoración de existencias: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/metodos-de-valoracion-de-existencias.html>
- Sanguinetti, E. R. (2010). *Almacenamiento de productos congelados*. Recuperado el 29 de agosto del 2015. Obtenido de Almacenamiento de productos congelados: <http://www.acrlatinoamerica.com/201008242735/articulos/refrigeracion-comercial-e-industrial/almacenamiento-de-productos-congelados.html>
- Sanz, J. L. (2012). Seguridad e Higiene en la Manipulación. Segunda Edición. Madrid-España: Paraninfo.
- Segura, M., & Varó, P. (2009). *Manipulador de comidas preparadas*. San Vicente. Alicante - España: Club Universitario.
- Sorganics, A. (2010, 07 de junio). Manipulación de los alimentos. *blog.com*. Recuperado el 4 de mayo del 2015. Obtenido de <http://blog.albertsorganics.com>
- Torres, M. A. (2011). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México: Panorama. p. 24.
- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México D.F.: Panorama.
- Torres, M. G. (2010). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Mexico D.F.: Panorama. p. 24.
- Uzcategui, M. A. (2004). *Diseño de un manual de políticas y procedimientos*. Recuperado el 7 de enero del 2016.. Obtenido de diseño de un manual de políticas y procedimientos: <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/12/10/15/487.pdf>
- Vacas, M. (2005). *Manual de higiene y seguridad alimentaria*. Ibarra: Novagráfic.
- Vázquez, L. (2011). *Empresa y Economía*. Recuperado el 9 de enero del 2016. Obtenido de <http://www.empresayeconomia.es/aplicaciones-para-empresas/kardex-que-es.html>
- Vidal Tovar, C. R., Flores Guzmán., Glaether Yhon. (2013). tipos de investigación. (Tesis de grado. Ingeniero Gastrónomo). Recuperado el 14 de julio del 2015. Obtenido de Proyecto de grado: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/211621/PROY-GRADO_EN_LINEA/capitulo_8_investigacion_no_experimental.html
- Villaroel, P. (2009). Manual de procesos y procedimientos. Recuperado el 3 de mayo del 2015 Obtenido de Manual de Procesos-y-procedimientos:

<http://ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-procedimientos-Guia-basica.html>

Vitonas, R. D. (2013). Almacenamiento en bodegas. Recuperado el 23 de agosto del 2015.
Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/eafwtgswxf3g/almacenamiento-en-bodegas-de-alimentos/>

Zambrano, C. (2013). *Hotelescuela*. Recuperado el 17 de diciembre del 2014. Obtenido de Hotelescuela: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/964.pdf>

Zans Almendaris, J. L. (2012). *Seguridad e higiene en la maipulacion*. Segunda Edicion. Madrid - España: Paraninfo.

X. ANEXOS

Anexo 1 Guía de Observación



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMÍA
Guía de observación



Un saludo cordial

El objetivo de esta investigación es determinar las falencias existentes en el área de bodega de almacenamiento de materia prima, Del Restaurante el Dorado

Instrucciones generales: marca con una X de acuerdo a lo observado

Guía de Observación del Restaurante el Dorado			
NORMAS		CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Proceso	Bodega		
Subproceso 1	Almacenamiento en seco		
Tareas	1. condiciones ambientales		
	2. Iluminación artificial		
	3. Rotación correcta de los productos		
	4. espacio frescos		
	5. temperatura estable de 15 y 25 grados		
	6. productos de limpieza en un espacio separado		
	7. los envases abiertos traspasa a otro recipiente previamente etiquetado.		
	8. Guarda los recipientes en una estantería para su mejor conservación		
	9. Rotación correcta de los productos mediante inventarios		
Subproceso 2	Almacenamiento en frio		
Tareas	1. Conservación independiente según su tipo de alimentos		
	2. Riesgo de contaminación cruzada entre alimentos crudos y cocinados		
	3. Los alimentos crudos se sitúa por debajo de los alimentos		

	cocidos.		
	4.		
	5. Temperatura adecuada de 0 y 4°C		
	6. Evitan los embalajes externos como caja de cartón, plástico o cajas para transportar el producto a un recipiente de limpios		
	7. Tapan con papel film los productos elaborados y los etiqueta con nombre del producto y fecha de realización		
	8. Limpia los derrames inmediatamente.		
	9. Utiliza productos de limpieza que pueden dejar sabor en los alimentos o dañar el refrigerador		
	10. Revisa por lo menos una vez por semana, si los alimentos han superado a la fecha de “consumo”		
Subproceso 3	Almacenamiento en Congelación		
Tareas	1. Almacenan los alimentos permitiendo una adecuada circulación de aire dentro del congelador		
	2. Descongela lo congelado periódicamente,		
	3. Mantiene el congelador cerrado lo más posible.		
	4. Coloca los alimentos calientes dentro del congelador		
	5. Revisa diariamente la temperatura del congelador		
	6. Revisa por lo menos una vez por semana, si los alimentos han superado a la fecha de “consumo”		
	7. Realiza la limpieza una vez por semana		
	8. Una vez inspeccionados los alimentos al recibirlos, los almacenan en el congelador.		
	9. Si hay algunos productos que van a ser usados de inmediato, estos se colocan en la heladera.		
	10. Temperatura de frío negativo se encuentra en -18°C		

Fecha: _____

Hora: _____

Anexo 2 Estructura de la Entrevista

Preguntas		Respuestas
		I
1	¿Con cuántas personas cuentan para el área de bodega?	
2	¿Cuenta con una persona como auxiliar para el área de bodega?	
3	¿Al realizar las compras de materia prima cuenta con un formato en la que indique comprar lo que necesite?	
4	¿Cuenta con proveedores fijos?	
5	¿Conoce usted algún método que se utilice para inventariar la Materia Prima en una bodega?	
6	¿Las personas que están en la bodega cuentan con el conocimiento de la función a realizar?	
6	¿Le gustaría contar con un manual de procesos para el manejo adecuado de una bodega?	

Anexo 3

Bodega seco



Bodega de Refrigeración



Bodega de Congelación

